



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.บ้านตาก ถึง กฟจ.ตาก  
เลขที่ น.๒ บต.(บต.)- ๐๕๓/๒๕๖๐ วันที่ ๒ มี.ค. ๒๕๖๐  
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
เรียน ผจก.กฟจ.ตาก

กฟส.บ้านตาก ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้ต่อไปด้วย

  
(นายกำพล วีรพลพงศ์กุล)  
ผจก.กฟส.บ้านตาก



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดขาย-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่<br>ไม่มี | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                                    |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |                                                                    |                                       |                                                  |                                 |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ผู้-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |             |      |                                                                                         |                      | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| -        | -           | -    | ไม่มี                                                                                   | -                    | -                                  | -                                   | -              | -                                            | -                                 | -             |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิการ ของ กฟผ.

การนำส่วนเกินมาจ่ายแก่ผู้บริหาร

## 1. มาตราฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### 1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดต่อ 0-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดเชื่อมต่อในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                  | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบอบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------------------------------------|------------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                      | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่หม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน                         | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |            |      | ไม่มี                                                                                   |                      |                                    |                                  |                |                                              |                                    |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดข้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ                                                                                                           | วัน เดือน ปี เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน           |               |
|----------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------|--------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                             |                   |                                            | ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.บ้านตาก  | บ้านเกาะลาน(บ้านชาเขี้ยว) ม.3 ต.สมอโค่น อ.บ้านตาก จ.ตาก<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | 7-ก.พ.-60         | 225                                        |                          |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ชาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.บ้านตาก  | หน้าวัดน้ำปู ม.6 ต.ตากตก อ.บ้านตาก จ.ตาก                                              | 7-ก.พ.-60                             | 383                                               |                             |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ม.ค            | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100 %          | 100 %   | 100 %   | 100 %    |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                               |                 | 51             | 58      | 0       | 109      |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                  |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นรายลักษณะอักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | - %            | ..... % | ..... % | ..... %  |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของตู้ไฟฟ้า                                                                  |                 | -              | -       | -       | -        |              |
| - ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                                                              |                 | -              | -       | -       | -        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของตู้ไฟฟ้า                                                                        |                 | -              | -       | -       | -        |              |
| - เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                           |                 | -              | -       | -       | -        |              |



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ม.ค            | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |        |       |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100 %          | 100 %  | 100 % | 100 %    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่รู้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 16,833         | 16,863 | 0     | 33,696   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 16,833         | 16,863 | 0     | 33,696   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100 %          | 100 %  | 100 % | 100 %    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่รู้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 6,256          | 6,268  | 0     | 12,524   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 6,256          | 6,268  | 0     | 12,524   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 100 %          | 100 %  | 100 % | 100 %    |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |        |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 23,089         | 23,131 | 0     | 46,220   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 23,089         | 23,131 | 0     | 46,220   |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนันทาก โทร 15609

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                        |                 | ม.ค            | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100                                             | 100%            | 100 %          | .....% | .....% | .....%   |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า</li> </ul> |                 | -              | -      | -      | -        |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul>                                                      |                 | -              | -      | -      | -        |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                             | ไม่น้อยกว่า 90% | - %            |        |        |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า</li> </ul>              |                 | -              | -      | -      | -        |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นกว่า 10 นาที</li> </ul>                                                                   |                 | -              | -      | -      | -        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>3.1.1</b> การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย) |          |                |        |        |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | -              | -      | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | -              | -      | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | -              | -      | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | -              | -      | -      | -        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | - %            | .....% | .....% | .....%   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                      |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                       |          | -              | -      | -      | -        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผู้ให้บริการ (ผู้ให้บริการ)                                                                         |          |                |      |       |          |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
| งานโครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          | 4        | 4              | 0    | 8     |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | -        | -              | -    | -     |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          | 41       | 38             | 0    | 79    |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | -        | -              | -    | -     |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100%   | .....% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 1              | -      | -      | 1        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100%   | .....% | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 5              | -      | -      | 5        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| 3.2.2 ระยะเวลาแรงดันสูง(22/33 เควี)                                 |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ                       | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | 100 %    |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 2              | 1      | -      | 3        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      | -      | -        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งานโครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | 100 %    |              |
| 3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือของหรือ<br>รถยนต์                                                                     | 100%     | 100 %          | 100 %  | 100 %  | 100 %    |              |
| 3.3.1 การโอนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)  | 100%     | 100 %          | 100 %  | 100 %  | 100 %    |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                   | 100%     | 100 %          | 100 %  | 100 %  | 100 %    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              | -      | -      | -        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อกู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                  |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อกู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | -              | -      | -      | -        |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้าเกินปกติ)                                 | 95%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | -              | -      | -      | -        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอรับถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                            |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                          | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                       | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | 100 %    |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 6              | -      | -      | 6        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่                                                                                               | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (จ่าย)                                                        |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (จ่าย)                                                         |          | -              | -      | -      | -        |              |