



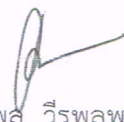
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.บ้านตาก ถึง กฟจ.ตาก  
เลขที่ น.๒ บต.(บต.)- ๕๒๙ / ๒๕๖๐ วันที่ ๕ ก.ค. ๒๕๖๐  
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
เรียน ผจก.กฟจ.ตาก

ตามบันทึกที่ น.๒ กบส.(บธ.)-๑๑๖๐ ลงวันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๐ ขอให้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ โดยให้ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ เป็นผู้รวบรวมผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ในสังกัด พร้อมจัดทำสรุปผลการดำเนินงานส่งให้ กฟน.๒ ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป นั้น

กฟส.บ้านตาก ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้ต่อไปด้วย

  
(นายกำพล วีรพลพงศ์กุล)  
ผจก.กฟส.บ้านตาก

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| 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 | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                      | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                | ที่คำนวณได้              | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| -        | -          | -    | ไม่ระบุ                                                                                 | -                    | -                                  | -                                   | -              | -                        | 31.3-34.7 เควี                    | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 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 | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |             |      |                                                                                         |                      | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                | ที่คำนวณได้              | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| -        | -           | -    | ไม่มี                                                                                   | -                    | -                                  | -                                   | -              | -                        | 20.9-23.1 เควี                    | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.บ้านตาก  | บ้านเกาะลาน(บ้านขยายขาว) ม.3 ต.สมอโค่น อ.บ้านตาก จ.ตาก                                | 13-มิ.ย.-60                           | 224                                               |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                      |                                                   | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟภ.บ้านตาก  | หน้าวัดน้ำปู ม.6 ต.ตากตก อ.บ้านตาก จ.ตาก                                              | 13-มี.ย.-60          | 386                                               |                |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                  |                 | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ดับแสง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน         | ไม่น้อยกว่า 90% | 100 %          | 100 %  | 100 %  | 100 %    |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                          |                 | 48             | 53     | 57     | 158      |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                             |                 | -              | -      | -      | -        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ตามลักษณะข้อบกพร) | ไม่น้อยกว่า 95% | - %            | .....% | .....% | .....%   |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                                |                 | -              | -      | -      | -        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                   |                 | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง                                  |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | 100 %          | 100 %  | 100 %  | 100 %    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 17,019         | 17,049 | 17,075 | 34,068   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 17,019         | 17,049 | 17,075 | 34,068   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | 100 %          | 100 %  | 100 %  | 100 %    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 6,308          | 6,316  | 6,322  | 12,624   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 6,308          | 6,316  | 6,322  | 12,624   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100 %          | 100 %  | 100 %  | 100 %    |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 23,327         | 23,365 | 23,397 | 46,692   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 23,327         | 23,365 | 23,397 | 46,692   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | หมายเหตุ/สรุป |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|---------------|
|                                                                                                       |                 | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |               |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100 | 100%            | 100 %          | .....% | .....% | .....%   |               |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                          |                 | 1              | -      | 2      | 3        |               |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                             |                 | -              | -      | -      | -        |               |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90      | ไม่น้อยกว่า 90% | - %            |        |        |          |               |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที                                                       |                 | -              | -      | -      | -        |               |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                                                          |                 | -              | -      | -      | -        |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| <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>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | -              | -      | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | -              | -      | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | หมายเหตุ/สรุป |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|---------------|
|                                                                                                                                          |          | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |               |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | - %            | .....% | .....% | .....%   |               |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                  |          | -              | -      | -      | -        |               |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                   |          | -              | -      | -      | -        |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | หมายเหตุ/สรุป |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|---------------|
|                                                                                                                                           |          | เม.ย           | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |               |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |               |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                       |          |                |      |       |          |               |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                           |          |                |      |       |          |               |
| - เขตเมือง                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |               |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | 27             | 42   | 15    | 84       |               |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     | -        | -              | -    | -     | -        |               |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |               |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | 20             | 23   | 35    | 78       |               |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     | -        | -              | -    | -     | -        |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | หมายเหตุ/สรุป |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|---------------|
|                                                                     |          | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |               |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |        |          |               |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100%   | .....% | 100%     |               |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      | -      | -        |               |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -      | -      | -        |               |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100%   | .....% | 100%     |               |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | 3      | -      | 3        |               |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -      | -      | -        |               |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |        |        |          |               |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ                       | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | 100 %    |               |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 2              | 3      | -      | 5        |               |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      | -      |          |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | 100 %    |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                       |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<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 %    |              |
|                                                                                                                             |          | 21             | 28     | 20     | 69       |              |
|                                                                                                                             |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    | -        | -              | 2      | -      | 2        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     | -        | -              | -      | -      | -        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      | -        | -              | -      | -      | -        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       | -        | -              | -      | -      | -        |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้เพิกเฉยการขอใช้ไฟฟ้า)                       | 95%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              | -        | -              | 28     | 20     | 48       |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               | -        | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

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

| งาน/โครงการ                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                 |          | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาค่าไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                        |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                      | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | -              | -      | 11     | -        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                   | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | 100 %    |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | 1              | 7      | 274    | 282      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -      | -      | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่                                                                                           | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก โทร 15609

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | หมายเหตุ/สรุป |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|---------------|
|                                                                                                                                     |          | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |               |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |               |
|                                                                                                                                     |          | -              | -      | -      | -        |               |
|                                                                                                                                     |          | -              | -      | -      | -        |               |