



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ชผ.บค.

เลขที่ ก.๑ บปอ.(บค.) ๑๒๒๗/๒๕๕๙

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

เรียน ผจก.บางปะอิน

ถึง ผจก.บางปะอิน

วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ตามที่ได้รับมอบหมายให้สรุปข้อมูลการดำเนินการสถานบริการประชาชนตามพรบ.ข้อมูลข่าวสารมาตรา ๙ (๑) นั้น กระผมขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้วจำนวน ๑๒ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายบุญลือ ชาญกิจกรรณ์)

ชผ.บค. กฟอ.บางปะอิน

เรียน ส่วนที่เกี่ยวข้อง

- |                                   |                                            |
|-----------------------------------|--------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> รจก.(ท)  | <input type="checkbox"/> ทุกแผนก           |
| <input type="checkbox"/> รจก.(บ)  | <input type="checkbox"/> ทผ.บท.            |
| <input type="checkbox"/> ผชน.๙    | <input type="checkbox"/> ทผ.บป.            |
| <input type="checkbox"/> วศก.๙    | <input checked="" type="checkbox"/> ทผ.บค. |
| <input type="checkbox"/> นบพ.๘    | <input checked="" type="checkbox"/> ทผ.วต. |
| <input type="checkbox"/> จป./พคค. | <input type="checkbox"/> ทผ.กส.            |
| <input type="checkbox"/> _____    | <input type="checkbox"/> ทผ.ปบ.            |
| <input type="checkbox"/> _____    | <input type="checkbox"/> ทผ.มค.            |

- |                                                                            |                                    |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เพื่อทราบ                                         | <input type="checkbox"/> ติดประกาศ |
| <input type="checkbox"/> เพื่อทราบและถือปฏิบัติ                            |                                    |
| <input checked="" type="checkbox"/> เพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป |                                    |
| <input type="checkbox"/> _____                                             |                                    |

ผบค.

โทร. ๑๔๑๓๕

(นายตระกูล กุลบุญนิธิ)  
ผจก.บางปะอิน



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.บางปะอิน.

ถึง กบล.ก.๑

เลขที่ ก.๑ บปอ.(บค.) ๑๒๓๔๕๖๗๘

วันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

เรียน อก.บส.ก.๑

กฟอ.บางปะอิน ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟอ. ด้านเทคนิค การบริการผู้ใช้ไฟและการบริการทั่วไปประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้ ด้วยแล้วจำนวน ๑๒ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางเยาวลักษณ์ สิงห์สุธี)

รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.บางปะอิน

ผบค.

โทร. ๑๔๑๓๕

**SCAN แล้ว**  
- ๓ พ.ย. ๒๕๕๙

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน...กฟอ.บางปะอิน.....ประจำเดือน...ตุลาคม...2559.....

## 1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท ซีซีพี จำกัด                                        | 3 พ.ย. 59                             | 115.05                                           | ✓                               |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2559  
ของหน่วยงาน กฟอ.บางปะอิน.....ประจำเดือน...ตุลาคม 2559.....

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บางปะอิน 3 | 9    | บ.อัม.ร.เอส. สี่สี ลีโก้                                                                | 3 พ.ย. 59                             | 22.8                               | 413                                 | 3                          | 22.75                                        | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559  
ของหน่วยงาน กฟอ.บางปะอิน.....ประจำเดือน..ตุลาคม....2559.....

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| 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>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บางปะอิน     | ช. เอ็ม.ซี-๑๒๙ สหกรณ์ จำกัด                                                           | 3 พ.ย. 59                             | 413                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559  
ของหน่วยงาน...กฟอ.บางปะอิน.....ประจำเดือน...ตุลาคม....2559.....

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.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        | กฟภ.สี       | บ.โสม.ช. ๑๐๘. สีฟ้า จำกัด                                                             | 3 พ.ย. 59                             | 236                                               | ✓                           |               |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟฟ...บางปะอิน.....ประจำเดือน..ตุลาคม...2559.....

### 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบ<br>ไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                            | ไม่น้อยกว่า 90% | 69             |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>สายลักษณะอักษร)<br><b>สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า</b><br>- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)<br>- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% |                |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                                                        |                 |                |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                                                          | ไม่น้อยกว่า 98% | 3,136          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                                                         | 100%            | 17,533         |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟฟ...บางปะอิน.....ประจำเดือน...ตุลาคม...2559.....

### 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------|
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                | ไม่น้อยกว่า 95%  | 20,669         |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 100% | 3              |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                       | ไม่น้อยกว่า 90%  |                |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟภ....บางปะอิน.....ประจำเดือน..ตุลาคม....2559.....

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              |          |                |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 6              |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          |                |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                | 100%     | 100%           |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   |          | 6              |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          |          |                |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน               | 100%     | 100%           |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)                                                                                                                      |          | 16             |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          |                |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                       |          |                |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟภ....บางปะอิน.....ประจำเดือน..ตุลาคม...2559.....

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------------------------------------------|
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม<br>อยู่แล้ว |          |                |                                                    |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |                                                    |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |                                                    |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           |                                                    |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 70             |                                                    |
| ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)                                                                                                                                   |          |                |                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           |                                                    |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 13             |                                                    |
| ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)                                                                                                                                   |          |                |                                                    |
| ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)                                                                                                                                   |          |                |                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                               |          |                |                                                    |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                | - กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด<br>เกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     |                |                                                    |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |                                                    |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟผ...บางปะอิน.....ประจำเดือน..ตุลาคม...2559.....

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                               |          |                |              |
| 3.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด<br>รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 25 วันทำการ (ราย)                          | 100%     | 100%           | 3            |
| ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          |                |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          |                |              |
| 3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน<br>เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 40 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 1            |
| ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          |                |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          |                |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                             |          |                |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |              |
| - การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน<br>การใช้ไฟฟ้า                                                         | 100%     | 100%           | 4            |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                       |          |                |              |
| ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          |                |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          |                |              |
| - การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                 | 100%     |                |              |
| ภายใน 7 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          |                |              |
| ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          |                |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          |                |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟภ....บางปะอิน.....ประจำเดือน...ตุลาคม...2559.....

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 26             |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          |                |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          |                |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     |                |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          |                |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          |                |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                      | 95%      |                |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          |                |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          |                |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟภ...บางปะอิน.....ประจำเดือน ตุลาคม..2559.....

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 718            |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     |                |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |              |
| ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)                                                                                             |          |                |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     |                |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |              |
| ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)                                                                                             |          |                |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                               | 100%     |                |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          |                |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |              |