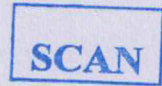




**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



- ๖ ธ.ค. ๒๕๖๒

จาก กฟอ.เสนา

ถึง กบล.ก.๑

เลขที่ ก.๑ กฟอ.สน.(บค.) ๓๓๐๕ /๒๕๖๒ วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอส่งรายงานสถานะการบริการประชาชน ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.ก.๑

ตามบันทึกที่อ้างถึง ให้การไฟฟ้าจตุรรวมงาน สรุปรายงานสถานะการบริการประชาชน ตามบันทึกเลขที่ วบ.ก.๑ (วข) ๐๗๐ ลว. ๒๖ มกราคม ๒๕๕๘ ตามแบบฟอร์มที่จัดส่งมาให้นั้น

กฟอ.เสนา ได้สรุปผลสถานะการให้บริการประชาชน ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒ พร้อมได้แนบเอกสารมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายคมกริช เสาวจิตร)

รจท.(ท)ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.เสนา

๕ ธ.ค. ๒๕๖๒

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน  
กฟฟ.....เสนา.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน....๒๕๖๒

| ที่ | รายการ                                                        | คำร้องที่ค้างการ<br>ดำเนินการ<br>สะสมจากเดือน<br>ที่ผ่านมา (๑) | คำร้องที่ขอรับ<br>บริการประจำ<br>เดือน (๒) | คำร้องที่ต้อง<br>ดำเนินการ<br>ทั้งหมด<br>(รวม) (๓) | ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ |                                     |                                         |                          | ดำเนินการ<br>ไม่แล้ว<br>เสร็จ<br>(๖) | ปัญหา และ<br>อุปสรรค<br>(๗) |
|-----|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
|     |                                                               |                                                                |                                            |                                                    | รวม<br>(๔)                               | ตามมาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ<br>(๔.๑) | ต่ำกว่ามาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ<br>(๔.๒) | คิดเป็น<br>ร้อยละ<br>(๕) |                                      |                             |
| 1   | การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)                                       |                                                                |                                            |                                                    |                                          |                                     |                                         |                          |                                      |                             |
|     | ๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)                           | ๐                                                              | ๑๙                                         | ๑๙                                                 | ๑๙                                       | ๑๙                                  | ๐                                       | ๑๐๐.๐๐                   | ๐                                    |                             |
|     | ๑.๒ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)                          | ๐                                                              | ๓๒                                         | ๓๒                                                 | ๓๒                                       | ๓๒                                  | ๐                                       | ๑๐๐.๐๐                   | ๐                                    |                             |
|     | รวม ๑.๑ + ๑.๒                                                 | ๐                                                              | ๕๑                                         | ๕๑                                                 | ๕๑                                       | ๕๑                                  | ๐                                       | ๑๐๐.๐๐                   | ๐                                    |                             |
|     | ๑.๓ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)                  | ๐                                                              | ๔                                          | ๔                                                  | ๔                                        | ๔                                   | ๐                                       | ๑๐๐.๐๐                   | ๐                                    |                             |
|     | ๑.๔ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)                 | ๐                                                              | ๔                                          | ๔                                                  | ๔                                        | ๔                                   | ๐                                       | ๑๐๐.๐๐                   | ๐                                    |                             |
|     | รวม ๑.๓ + ๑.๔                                                 | ๐                                                              | ๘                                          | ๘                                                  | ๘                                        | ๘                                   | ๐                                       | ๑๐๐.๐๐                   | ๐                                    |                             |
| 2   | งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)<br>แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก) |                                                                |                                            |                                                    |                                          |                                     |                                         |                          |                                      |                             |
|     | ๒.๑ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควีเอ.                   | ๑๑                                                             | ๒                                          | ๑๓                                                 | ๑                                        | ๑                                   | ๐                                       | ๗.๖๙                     | ๑๒                                   |                             |
|     | ๒.๒ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควีเอ.        | ๔                                                              | ๑                                          | ๕                                                  | ๑                                        | ๑                                   | ๐                                       | ๒๐.๐๐                    | ๔                                    |                             |
|     | แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)                             |                                                                |                                            |                                                    |                                          |                                     |                                         |                          |                                      |                             |
|     | ๒.๓ หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควีเอ.                                    | ๐                                                              | ๐                                          | ๐                                                  | ๐                                        | ๐                                   | ๐                                       | #DIV/o!                  | ๐                                    |                             |
|     | ๒.๔ หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควีเอ.                                 | ๐                                                              | ๐                                          | ๐                                                  | ๐                                        | ๐                                   | ๐                                       | #DIV/o!                  | ๐                                    |                             |
|     | งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)                                      |                                                                |                                            |                                                    |                                          |                                     |                                         |                          |                                      |                             |
|     | ๒.๕ หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)                             | ๐                                                              | ๐                                          | ๐                                                  | ๐                                        | ๐                                   | ๐                                       | #DIV/o!                  | ๐                                    |                             |
|     | ๒.๖ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)                    | ๐                                                              | ๐                                          | ๐                                                  | ๐                                        | ๐                                   | ๐                                       | #DIV/o!                  | ๐                                    |                             |
|     | รวม ๒.๑ + ๒.๒ + ๒.๓ + ๒.๔ + ๒.๕ + ๒.๖                         | ๑๕                                                             | ๓                                          | ๑๘                                                 | ๒                                        | ๒                                   | ๐                                       | ๑๑.๑๑                    | ๑๖                                   |                             |
| 3   | งานแรงต่ำ (งาน)                                               |                                                                |                                            |                                                    |                                          |                                     |                                         |                          |                                      |                             |
|     | ๓.๑ ระยะทาง ๐-๒๕๐ ม.                                          | ๑๗                                                             | ๕                                          | ๒๒                                                 | ๔                                        | ๔                                   | ๐                                       | ๑๘.๑๘                    | ๑๘                                   |                             |
|     | ๓.๒ ระยะทาง ๒๕๑-๑๐๐๐ ม.                                       | ๔                                                              | ๐                                          | ๔                                                  | ๑                                        | ๑                                   | ๐                                       | ๒๕.๐๐                    | ๓                                    |                             |
|     | รวม ๓.๑ + ๓.๒                                                 | ๒๑                                                             | ๕                                          | ๒๖                                                 | ๕                                        | ๕                                   | ๐                                       | ๑๙.๒๓                    | ๒๑                                   |                             |
|     | รวม ๑ + ๒ + ๓                                                 | ๓๖                                                             | ๖๗                                         | ๑๐๓                                                | ๖๖                                       | ๖๖                                  | ๐                                       | ๖๔.๐๘                    | ๓๗                                   |                             |

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลช่องที่ (๑),(๒) นับคำร้องทุกฉบับที่ยืนยันคำร้องขอใช้ไฟประจำเดือน

- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ช่อง (๖) โปรดดูรายละเอียดประกอบการชี้แจง ฯ ตามเอกสารแนบ ๑ และ ๒

FM-ES-๖๘/๐๒

- คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา ช่อง (๑) และคำร้องที่รับบริการประจำเดือน ช่อง (๒) ให้ชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ ๓

(กรอกข้อมูลเฉพาะช่องสีเขียวเท่านั้น)

| ที่ | รายการ                                                        | ดำเนินการ<br>ไม่แล้วเสร็จ | ผู้ใช้ไฟไม่ชำระเงิน |        | ผู้ใช้ไฟชำระเงิน               |                             | เกินมาตรฐาน<br>คุณภาพการบริการ<br>คิดเป็น (%) | หมายเหตุ |
|-----|---------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------|--------|--------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------|----------|
|     |                                                               |                           | แรงสูง              | แรงต่ำ | ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ          |                             |                                               |          |
|     |                                                               |                           |                     |        | ไม่เกินมาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ | เกินมาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ |                                               |          |
| 1   | การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)                                       |                           |                     |        |                                |                             |                                               |          |
|     | ๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)                           | ๐                         | ๐                   | ๐      | ๐                              | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |
|     | ๑.๒ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)                          | ๐                         | ๐                   | ๐      | ๐                              | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |
|     | รวม ๑.๑ + ๑.๒                                                 | ๐                         | ๐                   | ๐      | ๐                              | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |
|     | ๑.๓ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)                  | ๐                         | ๐                   | ๐      | ๐                              | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |
|     | ๑.๔ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)                 | ๐                         | ๐                   | ๐      | ๐                              | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |
|     | รวม ๑.๓ + ๑.๔                                                 | ๐                         | ๐                   | ๐      | ๐                              | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |
| 2   | งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)<br>แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก) |                           |                     |        |                                |                             |                                               |          |
|     | ๒.๑ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควีเอ.                   | ๒๕                        | ๑๓                  | ๐      | ๑๒                             | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |
|     | ๒.๒ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง ๒๕๑-๕,๐๐๐ เควีเอ.       | ๔                         | ๕                   | ๐      | -๑                             | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |
|     | แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)                             |                           |                     |        |                                |                             |                                               |          |
|     | ๒.๓ หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควีเอ.                                    | ๐                         | ๐                   | ๐      | ๐                              | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |
|     | ๒.๔ หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควีเอ.                                 | ๐                         | ๐                   | ๐      | ๐                              | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |
|     | งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)                                      |                           |                     |        |                                |                             |                                               |          |
|     | ๒.๕ หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)                             | ๐                         | ๐                   | ๐      | ๐                              | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |
|     | ๒.๖ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)                    | ๐                         | ๐                   | ๐      | ๐                              | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |
|     | รวม ๒.๑ + ๒.๒ + ๒.๓ + ๒.๔ + ๒.๕ + ๒.๖                         | ๓๐                        | ๑๘                  | ๐      | ๑๒                             | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |
| 3   | งานแรงต่ำ (งาน)                                               |                           |                     |        |                                |                             |                                               |          |
|     | ๓.๑ ระยะทาง ๐-๒๕๐ ม.                                          | ๒๖                        | ๐                   | ๒๒     | ๔                              | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |
|     | ๓.๒ ระยะทาง ๒๕๑-๑๐๐๐ ม.                                       | ๑๑                        | ๐                   | ๔      | ๗                              | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |
|     | รวม ๓.๑ + ๓.๒                                                 | ๓๗                        | ๐                   | ๒๖     | ๑๑                             | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |
|     | รวม ๑ + ๒ + ๓                                                 | ๔๑                        | ๑๘                  | ๒๖     | ๒๓                             | ๐                           | ๐.๐๐                                          |          |

หมายเหตุ มาตรฐานคุณภาพการบริการประชาชน

๑. การติดตั้งมิเตอร์ ๑.๑ ในเมือง

ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ ๑.๒ ในเขตชนบท ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ

FM-ES-๖๘/๐๒

๒. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง

พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๕ วันทำการ

๓. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง

พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน ๒๕๐-๒,๐๐๐ เควีเอ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕๕ วันทำการ

๔. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ

ระยะทาง ไม่เกิน ๒๕๐ เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๕. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ

ระยะทาง ไม่เกิน ๑,๐๐๐ เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

(กรอกข้อมูลเฉพาะช่องสีเขียวเท่านั้น)

สรุปปัญหาอุปสรรค / อุปกรณ์ขาดแคลน จากรายงานสถานะบริการประชาชน กฟฟ.....เสนา.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน....๒๕๖๒

เอกสารแนบ ๒

| ที่ | รายการ                                                                        | ปัญหาอุปสรรค / อุปกรณ์ขาดแคลน                                                                                       | แรงสูง      | แรงต่ำ | จำนวน                     | สาเหตุ / คำชี้แจง |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|---------------------------|-------------------|
| ๑   | การติดตั้งมิเตอร์ / ใหม่<br>เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์                           | - ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน<br>- ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด ๕(๑๕) แอมป์<br>- ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด                      แอมป์ | -<br>-<br>- | ๐      | ราย<br>เครื่อง<br>เครื่อง |                   |
| ๒   | งานขยายเขตแรงสูงพร้อมติดตั้ง<br>หม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาด<br>หม้อแปลง (งาน) | - ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน                                                                                            | ๑๘          | -      | ราย                       |                   |
| ๓   | งานขยายเขตแรงต่ำ                                                              | - ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน                                                                                            | -           | ๒๖     | ราย                       |                   |

หมายเหตุ ระบุ ชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

FM-ES-๖๘/๐๒

(ไม่ต้องกรอกข้อมูล)

สรุปคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ กฟฟ.....เสนา.....ประจำเดือน...พฤศจิกายน....๒๕๖๒

เอกสารแนบ ๓

| ที่ | รายการ                                              | คำร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง ๑) |                                         | คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง ๒) |                             | หมายเหตุ |
|-----|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------|----------|
|     |                                                     | จำนวน (งาน)                                          | ดำเนินการเสร็จ<br>ในเดือนปัจจุบัน (งาน) | จำนวน (งาน)                            | ดำเนินการแล้วเสร็จ<br>(งาน) |          |
| ๑   | การติดตั้งมิเตอร์                                   |                                                      |                                         |                                        |                             |          |
|     | ๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่                              | ๐                                                    | ๕๑                                      | ๕๑                                     | ๕๑                          | ๐        |
|     | ๑.๒ เปลี่ยน / เพิ่มขนาด มิเตอร์                     | ๐                                                    | ๘                                       | ๘                                      | ๘                           | ๐        |
| ๒   | งานขยายเขตระบบจำหน่าย                               |                                                      |                                         |                                        |                             |          |
|     | ๒.๑ ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง                        | ๑๕                                                   | ๒                                       | ๓                                      | ๒                           | ๑๖       |
|     | พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่ม<br>ขนาดหม้อแปลง |                                                      |                                         |                                        |                             |          |
|     | ๒.๒ ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ                        | ๒๑                                                   | ๕                                       | ๕                                      | ๕                           | ๒๑       |
|     | จำนวนรวม                                            | ๓๖                                                   | ๖๖                                      | ๖๗                                     | ๖๖                          | ๓๗       |

FM-ES-๖๘/๐๒

(ไม่ต้องกรอกข้อมูล)

รายงานขยายเขตระบบจำหน่าย โดยใช้ลงทุน กฟภ. ร่วมสมทบ 50% 03.1

(เฉพาะแผนกแรงสูงภายนอก ตามหลักเกณฑ์ คผ. 1 - 1377 ลว. 2 ต.ค.2539)

กฟภ. กฟอ.เสนา ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561

| ที่ | ชื่องาน / สถานที่ติดตั้ง       | อนุมัติ ลว. | แรงสูงภายนอก(วงจร-กม.) |         |         | หม้อแปลง (เควีเอ) | ค่าใช้จ่ายหน้างาน | ราคาอุปกรณ์ | ค่าใช้จ่ายการดำเนินการ | หมายเหตุ |
|-----|--------------------------------|-------------|------------------------|---------|---------|-------------------|-------------------|-------------|------------------------|----------|
|     |                                |             | ระยะทาง                | ชนิดสาย | ขนาดสาย |                   |                   |             |                        |          |
| 1   | แขวงทางหลวงชนบทพระนครศรีอยุธยา | 4 พ.ย.62    | -                      | -       | -       | 30                | 2,752.00          | 7,005.90    | 488.00                 |          |
|     |                                |             |                        |         |         |                   |                   |             |                        |          |
|     |                                |             |                        |         |         |                   |                   |             |                        |          |
|     |                                |             |                        |         |         |                   |                   |             |                        |          |
|     |                                |             |                        |         |         |                   |                   |             |                        |          |
|     |                                |             |                        |         |         |                   |                   |             |                        |          |
|     |                                |             |                        |         |         |                   |                   |             |                        |          |
|     |                                |             |                        |         |         |                   |                   |             |                        |          |
|     |                                |             |                        |         |         |                   |                   |             |                        |          |

หมายเหตุ 1. ส่งข้อมูลภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน

2. งานที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินแล้ว

3. เป็นงานที่มีอนุมัติเปิดงานขยายเขตแรงสูงภายนอกที่ กฟภ. ลงทุนร่วมสมทบ 50%

แบบฟอร์ม สธ.01

รายงานอนุมัติงานขยายเขตรบบจำหน่ายผู้ใช้ไฟเฉพาะราย ( เฉพาะที่มีการติดตั้งหม้อแปลงทุกขนาด )

กฟฟ. กฟอ.เสนา ประจำเดือน พฤศจิกายน 2562

| ที่ | ชื่องาน                  | สถานที่ติดตั้ง<br>(อำเภอ , จังหวัด)  | วันที่   |        | แรงสูง (วงจร - กม.) |       | หม้อแปลง ( เควี.เอ.) |          |          | รับไฟจาก |          | ประกอบกิจการ | ค่าใช้จ่าย (บาท) |            |
|-----|--------------------------|--------------------------------------|----------|--------|---------------------|-------|----------------------|----------|----------|----------|----------|--------------|------------------|------------|
|     |                          |                                      | อนุมัติ  | จ่ายไฟ | ภายนอก              | ภายใน | กฟภ.                 | ผู้ใช้ไฟ | ชั่วคราว | สถานี    | ฟีดเตอร์ |              | กฟภ.             | ผู้ใช้ไฟ   |
| 1   | แขวงทางหลวงชนบทอยุธยา    | ม.3 ต.บ้านกลุ่ม<br>อ.บางบาล จ.อยุธยา | 4 พ.ย.62 | -      | -                   | 0.017 | -                    | 30       | -        | เสนา     | 9        | ไฟทางหลวง    | 5,122.95         | 135,057.56 |
| 2   | บ.เอสพีแอนด์พีภาวี จำกัด | ม.4 ต.บางบาล<br>อ.บางบาล จ.อยุธยา    | 7 พ.ย.62 | -      | 1.57                | -     | -                    | 500      | -        | เสนา     | 9        | บ่อทราย      | -                | 881,981.46 |
|     |                          |                                      |          |        |                     |       |                      |          |          |          |          |              |                  |            |
|     |                          |                                      |          |        |                     |       |                      |          |          |          |          |              |                  |            |
|     |                          |                                      |          |        |                     |       |                      |          |          |          |          |              |                  |            |
|     |                          |                                      |          |        |                     |       |                      |          |          |          |          |              |                  |            |
|     |                          |                                      |          |        |                     |       |                      |          |          |          |          |              |                  |            |

หมายเหตุ 1. ส่งข้อมูลภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน  
2. ลงรายละเอียดให้ครบทุกช่อง



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

๙๙๙ ๙๙ ๙ ๙

**SCAN**

๑ ๒ ๓.๔. ๕๖๗

จาก กฟอ.เสนา

ถึง กบล.ก.๑

เลขที่ ก.๑ กฟอ.เสนา (บค) ๙๙๙/๒๕๖๒

วันที่ ๑๑ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ปี ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.ก.๑

ตามหนังสือบันทึกเลขที่ ก.๑ กบล. (บค) ๑๓๖๘/๒๕๕๙ ลว. ๑ มิ.ย. ๒๕๕๙ ให้การไฟฟ้าจตุรรมงาน  
รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ.นั้น

กฟอ.เสนา ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ.ประจำเดือน  
พฤศจิกายน ๒๕๖๒ พร้อมได้แนบเอกสารมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายคมกริช เสาวจิตร)

รจก.(ท)ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.เสนา

๑ ๑ ๓.๔. ๕๖๗

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๔๓๓๕

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน.....กฟอ.เสนา.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....2562

### 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        | บริษัทเปียร์ทิพย์ บิวเวอรี(1991) จำกัด<br>ตำบลน้ำเต้า อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา | 25-พ.ย.-62<br>16.00 น.                | 119                                              | 4                               | -             |
| 2        | บริษัทนิโปร(ประเทศไทย) จำกัด<br>ตำบลบางนมโค อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา             | 25-พ.ย.-62<br>16.30 น.                | 120                                              | 4                               | -             |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน.....กฟอ.เสนา.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....2562

### 1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

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

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | 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        | เสนา        | 9    | ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร                                                    | 26 พ.ย.262                            | 22KV                               | 400V.                               | 3                          | 22 KV.                                       | 4                                 | -             |
|          |             |      | PEA.36-003474 ระยะห่างจากสถานี 3.0 กม.                                                  | 11.00 น.                              |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |
| 2        | เสนา        | 9    | ธนาคารธนชาติ                                                                            | 26 พ.ย.262                            | 22KV                               | 400V.                               | 3                          | 22 KV.                                       | 4                                 | -             |
|          |             |      | PEA.38-008362 ระยะห่างจากสถานี 3.5 กม.                                                  | 15.00 น.                              |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน.....กฟอ.เสนา.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....2562

### 1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) **แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์**

**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>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.เสนา     | สะพานวัดกระโดงทอง ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร.<br>PEA 36-004113                      | 26-พ.ย.-62<br>16.00น.                 | 400V.                                             | 4                           | -             |
| 2        | กฟอ.เสนา     | ม.1 ต.เจ้าเจ็ด ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร.<br>PEA 45-000354                         | 26-พ.ย.-62<br>16.00น.                 | 400V.                                             | 4                           | -             |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562

ของหน่วยงาน.....กฟอ.เสนา.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....2562

### 1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) *แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 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>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.เสนา     | สะพานวัดกระโดงทอง ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร.<br>PEA 36-004113                      | 28-พ.ย.-62<br>16.00น.                 | 230V.                                             | 4                           | -             |
| 2        | กฟอ.เสนา     | ม.1 ต.เจ้าเจ็ด ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร.<br>PEA 45-000354                         | 28-พ.ย.-62<br>16.00น.                 | 230V.                                             | 4                           | -             |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ.....เสนา.....ประจำเดือน....พฤศจิกายน.....2562

### 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)<br>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br><b>สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า</b><br>- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)<br>- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)<br>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 90% | 5              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |                |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |                |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ไม่น้อยกว่า 95% |                |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |                |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |                |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ไม่น้อยกว่า 98% | 31,605         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | 31,605         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |                |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |                |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 100%            | 41,522         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | 41,522         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |                |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ.....เสนา.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....2562

### 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน   | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|--------------|
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                        | ไม่น้อยกว่า 95%  | 73,127<br>73,127 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 100% |                  |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                          | ไม่น้อยกว่า 90%  |                  |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ.....เสนา.....ประจำเดือน....พฤศจิกายน.....2562

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                          |          |                |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                      | 100%     | 0              |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                         |          |                |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          |                |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                     | 100%     | 0              |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          |                |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          |                |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | 100%     |                |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)                                                                                                                                  |          |                |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)                                                                                                                               |          |                |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                   |          |                |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ.....เสนา.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....2562

### 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%     | 19             |                                                    |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |                                                    |
| ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)                                                                                                                                   |          |                |                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 32             |                                                    |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |                                                    |
| 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 กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟภ.....เสนา.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....2562

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( 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%     |                |              |
| 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%     |                |              |
| ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          |                |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          |                |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                          |          |                |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                         |          |                |              |
| - การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน<br>การใช้ไฟฟ้า                                                         | 100%     | 8              |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                       |          |                |              |
| ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          |                |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          |                |              |
| - การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                    | 100%     |                |              |
| ภายใน 7 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          |                |              |
| ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          |                |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          |                |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ.....เสนา.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....2562

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                           | 100%     | 16             |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                          | 100%     |                |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     |                |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                | 95%      | 16             |              |
|                                                                                                                                                                                                    |          |                |              |
|                                                                                                                                                                                                    |          |                |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ.....เสนา.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....2562

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 10             |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 10             |              |
| 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)                                                                                               |          |                |              |