



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.เขาย้อย ถึง กบล.ต.๑  
เลขที่ ต.๑ ขยย.(บต.) ๕๐๕/๒๕๖๑ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๑  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.ปล.ต.๑

กฟส.เขาย้อย ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือนและรายไตรมาส  
มาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

(นายวินัย ยุงทอง)

ผจก.กฟส.เขาย้อย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กฟส.เขาย้อย เขต กพด.1 (จ.เพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                               |                                      |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท เกษมศักดิ์ เทรดดิ้ง จำกัด                              | 2 มี.ค. 61 09.30 น.                  | 116.5                                            |                                 |               |
| 2        | บริษัท นันยางเท็กซ์ไทล์ จำกัด                                 | 2 มี.ค. 61 09.35 น.                  | 116.5                                            |                                 |               |
| 3        | บริษัท ไทยเอนก สตีล จำกัด                                     | 2 มี.ค. 61 09.40 น.                  | 116.5                                            |                                 |               |
| 4        | บริษัท กังวาล เท็กซ์ไทล์ จำกัด                                | 2 มี.ค. 61 09.45 น.                  | 116.5                                            |                                 |               |
| 5        | บริษัท แมทริลิก เซลลูลอสตีล จำกัด 6.ด                         | 2 มี.ค. 61 09.50 น.                  | 116.5                                            |                                 |               |
| 6        | บริษัท ไทยฟอจจิง เอนจิเนียริ่ง จำกัด                          | 2 มี.ค. 61 09.55 น.                  | 116.5                                            |                                 |               |
| 7        | บริษัท แคล-คอมพ์ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด                         | 2 มี.ค. 61 10.00 น.                  | 116.5                                            |                                 |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค \_\_\_\_\_ กฟส.เขาย้อย \_\_\_\_\_ เขต \_\_\_\_\_ กฟต.1 (จ.เพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานี | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |       |      |                                                                                         |                                      | ที่สถานี<br>(เควี)                 | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |       |      | ในพื้นที่ กฟส.เขาย้อย ไม่มีระบบ 33 เควี                                                 |                                      |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กฟส.เขาย้อย เขต กฟด.1 (จเพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีฯ | วงจรสถานที่ | สถานที่วัดแรงดัน<br>สถานที่, 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        | ขยย.1  | 1           | บ้านห้วยไร่                                                                       | 2 มี.ค.60 / 13.15                     | 22.9                               | 228                                 | 3                          | 22.9                                         |                                   |               |
| 2        | ขยย.1  | 2           | บ้านท่าเสา                                                                        | 2 มี.ค.60 / 13.20                     | 22.9                               | 225                                 | 3                          | 22.9                                         |                                   |               |
| 3        | ขยย.1  | 3           | ไม่มีการจ่ายไฟ                                                                    | -                                     | -                                  | -                                   | -                          | -                                            |                                   |               |
| 4        | ขยย.1  | 4           | บ้านทับคาง                                                                        | 2 มี.ค.60 / 13.30                     | 22.9                               | 228                                 | 3                          | 22.9                                         |                                   |               |
| 5        | ขยย.1  | 5           | บ้านหนองแหวน                                                                      | 2 มี.ค.60 / 13.35                     | 22.9                               | 228                                 | 3                          | 22.9                                         |                                   |               |
| 6        | ขยย.1  | 6           | บ้านหนองหญ้าปล้อง                                                                 | 2 มี.ค.60 / 13.40                     | 23.10                              | 228                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 7        | ขยย.1  | 7           | ไม่มีการจ่ายไฟ                                                                    | -                                     | -                                  | -                                   | -                          | -                                            |                                   |               |
| 8        | ขยย.1  | 8           | บ้านห้วยท่าช้าง                                                                   | 2 มี.ค.60 / 13.45                     | 23.10                              | 228                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 9        | ขยย.1  | 9           | บ้านหนองควง                                                                       | 2 มี.ค.60 / 13.50                     | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 10       | ขยย.1  | 10          | บ้านกล้วย                                                                         | 2 มี.ค.60 / 13.55                     | 23.10                              | 229                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กฟส.เขาสอย

เขต กพด.1 (จ.เพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานี | วงจรถูกสถานี | สถานที่วัดแรงดัน                     | วัน เดือน ปี เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                  | ตำแหน่ง Tap | ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-------|--------------|--------------------------------------|-------------------|------------------------------------|----------------------------------|-------------|----------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |       |              |                                      |                   | ที่สถานี (เควี)                    | ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |             |                                        | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ขยย.2 | 1            | หน้าวิทยาลัยการอาชีพเขาย้อย          | 2 มี.ค. 61 / 9.20 | 23.10                              | 230                              | 3           | 23.10                                  |                                   |               |
| 2        | ขยย.2 | 2            | บ้านอุ้งตะเภา (บ.กรีนพนาเส ๓ )       | 2 มี.ค. 61 / 9.25 | 23.10                              | 230                              | 3           | 23.10                                  |                                   |               |
| 3        | ขยย.2 | 3            | ไม่มีการจ่ายไฟ                       |                   |                                    |                                  |             |                                        |                                   |               |
| 4        | ขยย.2 | 4            | โค้งบ้านกล้วย (บ.บิชอบฟาร์มมา ๓ )    | 2 มี.ค. 61 / 9.30 | 23.10                              | 230                              | 3           | 23.10                                  |                                   |               |
| 5        | ขยย.2 | 5            | บ้านหนองชุมพล (บ.ไทยลักษณ์ )         | 2 มี.ค. 61 / 9.35 | 23.10                              | 230                              | 3           | 23.10                                  |                                   |               |
| 6        | ขยย.2 | 6            | บ้านหนองสองห้อง (โรงไม้หิน ที่เอสเค) | 2 มี.ค. 61 / 9.40 | 23.10                              | 230                              | 3           | 23.10                                  |                                   |               |
| 7        | ขยย.2 | 7            | บ้านเนินเลื่อน                       | 2 มี.ค. 61 / 9.45 | 23.10                              | 230                              | 3           | 23.10                                  |                                   |               |
| 8        | ขยย.2 | 8            | ไม่มีการจ่ายไฟ                       |                   |                                    |                                  |             |                                        |                                   |               |
| 9        | ขยย.2 | 9            | บ้านหนองกระพ้อ                       | 2 มี.ค. 61 / 9.50 | 23.10                              | 230                              | 3           | 23.10                                  |                                   |               |
| 10       | ขยย.2 | 10           | บ้านห้วยโรง                          | 2 มี.ค. 61 / 9.55 | 23.10                              | 230                              | 3           | 23.10                                  |                                   |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

กาอไฟฟ้า

กฟส.เขาย้อย

กฟต.1 (จ.เพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้ก (จุดที่ซื้อทกย)

1.1.4 แรงดันในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟท.1, 2 | สถานที่วัดแรงดัน                           | วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน           |
|----------|---------------|--------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------|
|          |               |                                            |                                |                                             | ได้มาตรฐาน 220-240 โวลท์ |
|          |               |                                            |                                |                                             | ไม่ได้มาตรฐาน            |
| 1        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านห้วยโรง PEA 20706697 ระยะทาง 120 ม     | 2 มี.ค. 61 11.25               | 225                                         |                          |
| 2        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านเงินรัก PEA 16121530 ระยะทาง 450 ม     | 2 มี.ค. 61 10.55               | 225                                         |                          |
| 3        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านอู่ตะเภา PEA 22523074 ระยะทาง 560 ม    | 2 มี.ค. 61 10.25               | 225                                         |                          |
| 4        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านห้วยท่าช้าง PEA 25452444 ระยะทาง 250 ม | 2 มี.ค. 61 9.45                | 225                                         |                          |
| 5        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านหนองปลาไหล PEA 29936697 ระยะทาง 800 ม  | 2 มี.ค. 61 9.10                | 225                                         |                          |
| 6        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านทับคาง PEA 5600493137 ระยะทาง 480 ม    | 2 มี.ค. 61 10.20               | 225                                         |                          |
| 7        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านหนองแหน PEA 26219262 ระยะทาง 560 ม     | 2 มี.ค. 61 10.40               | 225                                         |                          |
| 8        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านบางสามแพรก PEA 19463444 ระยะทาง 720 ม  | 2 มี.ค. 61 9.05                | 225                                         |                          |
| 9        | กฟย.บุญ.      | บ้านพุน้ำร้อน PEA 29296979 ระยะทาง 650 ม   | 2 มี.ค. 61 15.30               | 223                                         |                          |
| 10       | กฟย.บุญ.      | บ้านห้วยเกษม PEA 26027371 ระยะทาง 780 ม    | 2 มี.ค. 61 15.25               | 223                                         |                          |
|          |               |                                            |                                |                                             |                          |
|          |               |                                            |                                |                                             |                          |
|          |               |                                            |                                |                                             |                          |
|          |               |                                            |                                |                                             |                          |
|          |               |                                            |                                |                                             |                          |



๓๐๑ ๗๓.๑ (๖.๗๓๐๖๕)

ภาพสเก็ตบอร์ด

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1, 2 | สถานที่วัดแรงดัน                                               | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน                               |
|----------|---------------|----------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------|
|          |               | (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) |                                      |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลท์<br>ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านห้วยโรง PEA 25453272 ระยะทาง 120 ม                         | 2 มี.ค. 61 11.30                     | 380                                               |                                              |
| 2        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านเนินรัก PEA 17723753 ระยะทาง 450 ม                         | 2 มี.ค. 61 10.30                     | 380                                               |                                              |
| 3        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านอุตะนา PEA 18280021 ระยะทาง 560 ม                          | 2 มี.ค. 61 10.15                     | 380                                               |                                              |
| 4        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านห้วยท่าช้าง PEA 25279942 ระยะทาง 250 ม                     | 2 มี.ค. 61 9.45                      | 380                                               |                                              |
| 5        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านหนองปลิงไหล PEA 29192671 ระยะทาง 800 ม                     | 2 มี.ค. 61 9.55                      | 380                                               |                                              |
| 6        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านทับคาง PEA 25452310 ระยะทาง 480 ม                          | 2 มี.ค. 61 10.25                     | 380                                               |                                              |
| 7        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านหนองแหม PEA 19844300 ระยะทาง 560 ม                         | 2 มี.ค. 61 10.55                     | 380                                               |                                              |
| 8        | กฟย.นง.       | บ้านหนองหญ้าปล้อง PEA 5600493096 ระยะทาง 350 ม                 | 2 มี.ค. 61 14.55                     | 380                                               |                                              |
| 9        | กฟย.นง.       | บ้านท่าตะคร้อ PEA 24311540 ระยะทาง 250                         | 2 มี.ค. 61 15.35                     | 380                                               |                                              |
|          |               |                                                                |                                      |                                                   |                                              |
|          |               |                                                                |                                      |                                                   |                                              |
|          |               |                                                                |                                      |                                                   |                                              |
|          |               |                                                                |                                      |                                                   |                                              |
|          |               |                                                                |                                      |                                                   |                                              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กทม.1 (จ.เพชรบุรี) โทร 032-425502

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                  | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากกระแสไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                                                                                                             | ไม่น้อยกว่า 90 % | 100 %          | 100 %  | %     | %        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                                             | ไม่น้อยกว่า 95 % | 100 %          | 100 %  | %     | %        |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททุกหน่วย ทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จัดระบบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองขนาดเล็ก ทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จัดระบบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 98 % | 100 %          | 100 %  | %     | %        |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จัดระบบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                          | 100%             | 13,845         | 13,560 |       |          |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                              | 100%             | 13,845         | 13,560 |       |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า ทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที (เรื่อง)                                                                                                                                     | ไม่น้อยกว่า 90 % | 100 %          | 100 %  | %     | %        |              |



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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |        | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------|--------------|
|                                                                                                                                                         |          | ตค.            | พย.        | ธค.    |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                         |          |                |            |        |              |
| 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100...%        | 100...%    | .....% |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                            |          |                |            |        |              |
| - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                               |          | .....0....     | .....0.... | .....% |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                               |          | .....0....     | .....0.... | .....% |              |
| - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                          |          | 100...%        | 100...%    | .....% |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                           | 100%     | .....0....     | .....0.... | .....% |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                              |          | .....0....     | .....0.... | .....% |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                     |          | .....0....     | .....0.... | .....% |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน          | 100%     | 100...%        | 100...%    | .....% |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                 |          | .....0....     | .....0.... | .....% |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                  |          | .....0....     | .....0.... | .....% |              |



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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | ดล.            | พย.     | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                          |          |                |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                           | 100%     | 100...%        | 100...% | .....%   |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                   |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                          | 100%     | 100...%        | 100...% | .....%   |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                   |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                              |          |                |         |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                 | 100%     | 100...%        | 100...% | .....%   |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                                                                                                | 100%     | 100...%        | 100...% | .....%   |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                                                                                                      |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | .....%         | .....%  | .....%   |              |



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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |        | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------|--------------|
|                                                                                           |          | ดค.            | พย.          | ธค.    |              |
| 3.3 ระยะเวลาดำเนินงานที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                       | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....% |              |
| 3.3.1 การโอนข้อผิดพลาดหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                 |          |                |              |        |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | .....2.....    | .....7.....  | .....% |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | .....0.....    | .....0.....  | .....% |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....% |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | .....2.....    | .....8.....  | .....% |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | .....0.....    | .....0.....  | .....% |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....% |              |
| - พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                       |          | .....0.....    | .....0.....  | .....% |              |
| - พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        |          | .....0.....    | .....0.....  | .....% |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....% |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า                                                               |          |                |              |        |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | .....0.....    | .....0.....  | .....% |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า                                                               |          |                |              |        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | .....0.....    | .....0.....  | .....% |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                           | 95%      | .....0.....    | .....8.....  | .....% |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          |                |              |        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....0.....    | .....0.....  | .....% |              |



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

| งาน/โครงการ                                                                                                    | เป้าหมาย               | ผลการดำเนินงาน |      |     |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|------|-----|----------|--------------|
|                                                                                                                |                        | ตค.            | พย.  | ธค. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |                        | 100%           | 100% | %   | %        |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                          |                        | 9              | 18   |     |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                     | ภายใน 1 วันทำการ (ราย) | 0              | 0    |     |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                          |                        | 100%           | 100% | %   | %        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                  |                        | 42             | 49   |     |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |                        | 0              | 0    |     |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                          |                        | 100%           | 100% | %   | %        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                          |                        | 0              | 0    |     |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |                        | 0              | 0    |     |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                          |                        | 100%           | 100% | %   | %        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                               |                        | 100%           | 100% | %   | %        |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                        |                        | 0              | 0    |     |          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                         |                        | 0              | 0    |     |          |              |