



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.เขาย้อย ถึง กบล.ต.๑  
เลขที่ ต.๑ ขยย.(บต.) ๙๕๔/๒๕๖๑ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๑  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.ต.๑

กฟส.เขาย้อย ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือนและรายไตรมาส  
มาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

(นายวินัย ยุงทอง )

ผจก.กฟส.เขาย้อย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท เกษมศักดิ์ เทรดดิ้ง จำกัด                           | 2 มิ.ย. 61 09.30 น.                   | 116.5                                            |                                 |               |
| 2        | บริษัท นันยางเท็กซีไทล์ จำกัด                              | 2 มิ.ย. 61 09.35 น.                   | 116.5                                            |                                 |               |
| 3        | บริษัท ไทยเฮง สติล จำกัด                                   | 2 มิ.ย. 61 09.40 น.                   | 116.5                                            |                                 |               |
| 4        | บริษัท กังวาล เท็กซีไทล์ จำกัด                             | 2 มิ.ย. 61 09.45 น.                   | 116.5                                            |                                 |               |
| 5        | บริษัท เมทัลลิก เซคชั่นสตีล จำกัด 6.ด                      | 2 มิ.ย. 61 09.50 น.                   | 116.5                                            |                                 |               |
| 6        | บริษัท ไทยฟอร์จิจ เอ็นจิเนียริง จำกัด                      | 2 มิ.ย. 61 09.55 น.                   | 116.5                                            |                                 |               |
| 7        | บริษัท แคล-คอมพ์ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด                      | 2 มิ.ย. 61 10.00 น.                   | 116.5                                            |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค \_\_\_\_\_ กฟส.เขาย้อย \_\_\_\_\_ เขต \_\_\_\_\_ กฟต.1 (จเพชรบุรี)

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>ระยะห่างจากสถานี (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 \_\_\_\_\_ กฟต.1 (จเพชรบุรี)

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานี | วงจร | 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    | บ้านห้วยโรง                                                                     | 2 มิ.ย.60 / 13.15                     | 22.9                               | 228                                 | 3                          | 22.9                                         |                                   |               |
| 2        | ขยย.1 | 2    | บ้านท่าเสา                                                                      | 2 มิ.ย.60 / 13.20                     | 22.9                               | 225                                 | 3                          | 22.9                                         |                                   |               |
| 3        | ขยย.1 | 3    | ไม่มีการจ่ายไฟ                                                                  | -                                     | -                                  | -                                   | -                          | -                                            |                                   |               |
| 4        | ขยย.1 | 4    | บ้านทับคาง                                                                      | 2 มิ.ย.60 / 13.30                     | 22.9                               | 228                                 | 3                          | 22.9                                         |                                   |               |
| 5        | ขยย.1 | 5    | บ้านหนองแห่น                                                                    | 2 มิ.ย.60 / 13.35                     | 22.9                               | 228                                 | 3                          | 22.9                                         |                                   |               |
| 6        | ขยย.1 | 6    | บ้านหนองหญ้าปล้อง                                                               | 2 มิ.ย.60 / 13.40                     | 23.10                              | 228                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 7        | ขยย.1 | 7    | ไม่มีการจ่ายไฟ                                                                  | -                                     | -                                  | -                                   | -                          | -                                            |                                   |               |
| 8        | ขยย.1 | 8    | บ้านห้วยท่าช้าง                                                                 | 2 มิ.ย.60 / 13.45                     | 23.10                              | 228                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 9        | ขยย.1 | 9    | บ้านหนองควง                                                                     | 2 มิ.ย.60 / 13.50                     | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 10       | ขยย.1 | 10   | บ้านกล้วย                                                                       | 2 มิ.ย.60 / 13.55                     | 23.10                              | 229                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กฟส.เขาย้อย

เขต

กฟต.1 (จเพชรบุรี)

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานี | วงจร | 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.2 | 1    | หน้าวิทยาลัยการอาชีพเขาย้อย                                                     | 2 มิ.ย. 61 / 9.20                     | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 2        | ขยย.2 | 2    | บ้านอู่ตะเภา (บ.กรีนพาสแนล ฯ )                                                  | 2 มิ.ย. 61 / 9.25                     | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 3        | ขยย.2 | 3    | ไม่มีการจ่ายไฟ                                                                  | -                                     | -                                  | -                                   | -                          | -                                            | -                                 | -             |
| 4        | ขยย.2 | 4    | โค้งบ้านกล้วย (บ.บิซอพกัมมา ฯ)                                                  | 2 มิ.ย. 61 / 9.30                     | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 5        | ขยย.2 | 5    | บ้านหนองชุมพล (บ.ไทยลักษณ์ )                                                    | 2 มิ.ย. 61 / 9.35                     | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 6        | ขยย.2 | 6    | บ้านหนองสองห้อง (โรงไม้หิน ที่เอสแก)                                            | 2 มิ.ย. 61 / 9.40                     | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        | -                                 | -             |
| 7        | ขยย.2 | 7    | บ้านมณีเลื่อน                                                                   | 2 มิ.ย. 61 / 9.45                     | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        | -                                 | -             |
| 8        | ขยย.2 | 8    | ไม่มีการจ่ายไฟ                                                                  | -                                     | -                                  | -                                   | -                          | -                                            | -                                 | -             |
| 9        | ขยย.2 | 9    | บ้านหนองกระพ้อ                                                                  | 2 มิ.ย. 61 / 9.50                     | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 10       | ขยย.2 | 10   | บ้านห้วยโรง                                                                     | 2 มิ.ย. 61 / 9.55                     | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า

กฟส.เขาย้อย

เขต

กฟต.1 (จ.เพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

1.1.4 แรงดันในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1, 2 | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะทางจากหม้อแปลง (ม.)) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |               |                                                                                   |                                      |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>220-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านห้วยโรง PEA 20706697 ระยะทาง 120 ม                                            | 2 มิ.ย. 61 11.25                     | 225                                               |                             |               |
| 2        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านเนินรัก PEA 16121530 ระยะทาง 450 ม                                            | 2 มิ.ย. 61 10.55                     | 225                                               |                             |               |
| 3        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านอู่ตะเภา PEA 22523074 ระยะทาง 560 ม                                           | 2 มิ.ย. 61 10.25                     | 225                                               |                             |               |
| 4        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านห้วยท่าช้าง PEA 25452444 ระยะทาง 250 ม                                        | 2 มิ.ย. 61 9.45                      | 225                                               |                             |               |
| 5        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านหนองปลาไหล PEA 29936697 ระยะทาง 800 ม                                         | 2 มิ.ย. 61 9.10                      | 225                                               |                             |               |
| 6        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านทับคาง PEA 5600493137 ระยะทาง 480 ม                                           | 2 มิ.ย. 61 10.20                     | 225                                               |                             |               |
| 7        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านหนองแพน PEA 26219262 ระยะทาง 560 ม                                            | 2 มิ.ย. 61 10.40                     | 225                                               |                             |               |
| 8        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านบางสามแพรก PEA 19463444 ระยะทาง 720 ม                                         | 2 มิ.ย. 61 9.05                      | 225                                               |                             |               |
| 9        | กฟย.นยาง.     | บ้านพุน้ำร้อน PEA 29296979 ระยะทาง 650 ม                                          | 2 มิ.ย. 61 15.30                     | 223                                               |                             |               |
| 10       | กฟย.นยาง.     | บ้านห้วยเกษม PEA 26027371 ระยะทาง 780 ม                                           | 2 มิ.ย. 61 15.25                     | 223                                               |                             |               |
|          |               |                                                                                   |                                      |                                                   |                             |               |
|          |               |                                                                                   |                                      |                                                   |                             |               |
|          |               |                                                                                   |                                      |                                                   |                             |               |
|          |               |                                                                                   |                                      |                                                   |                             |               |







รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟภ.1 (จ.เพชรบุรี)

โทร

032-425502

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินการ |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  | เม.ย.          | พ.ค.        | มิ.ย.       | ไตรมาส 2    |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                                                                                                    | ไม่น้อยกว่า 90 % | 100...%        | 100...%     | 100...%     | .....%      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  | 13             | 23          | .....0..... | .....0..... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                            | ไม่น้อยกว่า 95 % | 100...%        | 100...%     | 100...%     | 100...%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 98 % | 100...%        | 100...%     | 100...%     | 100...%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  | 13,609         | 13,634      | .....0..... | .....0..... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  | 13,609         | 13,634      | .....0..... | .....0..... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 100%             | 100...%        | 100...%     | 100...%     | 100...%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  | 5,829          | 5,838       | .....0..... | .....0..... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  | 5,829          | 5,838       | .....0..... | .....0..... |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                         | ไม่น้อยกว่า 95 % | 100...%        | 100...%     | 100...%     | 100...%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  | 19,438         | 19,472      | .....0..... | .....0..... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  | 19,438         | 19,472      | .....0..... | .....0..... |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                 | 100%             | 100...%        | 100...%     | 100...%     | 100...%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  | .....0.....    | 1           | .....0..... | .....0..... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า ทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที (เรื่อง)                                                                                                                        | ไม่น้อยกว่า 90 % | 100...%        | 100...%     | 100...%     | 100...%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                  | .....0.....    | .....0..... | .....0..... | .....0..... |              |



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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | น.ย            | พ.ค.         | มิ.ย         | ไตรมาส 2     |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                        |          |                |              |              |              |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |              |              |              |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                           | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                               |          | .....1.....    | .....2.....  | .....0.....  | .....0.....  |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0.....  | .....0.....  |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                          | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          |          | .....1.....    | .....2.....  | .....0.....  | .....0.....  |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0.....  | .....0.....  |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                    | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน         |          |                |              |              |              |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                |          | .....0.....    | .....4.....  | .....0.....  | .....0.....  |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                 |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0.....  | .....0.....  |              |



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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | เฉลี่ย         | เหนือ  | มีชัย  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                         |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                          | 100%     | 100...         | 100... | 100... | 100...   |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                  |          | 5...           | 21...  | 0...   | 0...     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 0...           | 0...   | 0...   | 0...     |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       | 100%     | 100...         | 100... | 100... | 100...   |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                               |          | 19...          | 31...  | 0...   | 0...     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 0...           | 0...   | 0...   | 0...     |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                         | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                  |          | 0...           | 0...   | 0...   | 0...     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 0...           | 0...   | 0...   | 0...     |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       | 100%     | 100...         | 100... | 100%   | 100%     |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                               |          | 0...           | 0...   | 0...   | 0...     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 0...           | 0...   | 0...   | 0...     |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                             |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                | 100%     | 100...         | 100... | 100... | 100...   |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | 1...           | 0...   | 0...   | 0...     |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      | 100%     | 0...           | 0...   | 0...   | 0...     |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                                                       |          |                |        |        |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | 1...           | 1...   | 0...   | 0...     |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 0...           | 0...   | 0...   | 0...     |              |



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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                           |          | ฉ.ย.           | พ.อ.         | ฉ.ย.         | ไตรมาส 2     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                      |          |                |              |              | .....%       |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | .....5.....    | .....12..... | .....0.....  | .....0.....  |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0.....  | .....0.....  |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | .....13.....   | .....23..... | .....0.....  | .....0.....  |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0.....  | .....0.....  |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0.....  | .....0.....  |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0.....  | .....0.....  |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0.....  | .....0.....  |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0.....  | .....0.....  |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0.....  | .....0.....  |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0.....  | .....0.....  |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                            | 95%      | .....13.....   | .....23..... | .....0.....  | .....0.....  |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0.....  | .....0.....  |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....0.....    | .....0.....  | .....0.....  | .....0.....  |              |



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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ผู้ช.จ.        | พ.ด.    | มิ.จ.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                | 100%     | 100...%        | 100...% | 100...% | 100...%  |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           |          |                |         |         |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 14...          | 6.....  | 0....   | 0....    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0....          | 0....   | 0....   | 0....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100...%        | 100...% | 100...% | 100...%  |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 25....         | 14..... | 0....   | 0....    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0....          | 0....   | 0....   | 0....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100...%        | 100...% | 100...% | 100...%  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0....          | 0....   | 0....   | 0....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0....          | 0....   | 0....   | 0....    |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                               | 85%      | 100...%        | 100...% | 100...% | 100...%  |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 0....          | 0....   | 0....   | 0....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0....          | 0....   | 0....   | 0....    |              |