



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.เขาย้อย ถึง กบล.ต.๑  
เลขที่ ต.๑ ขยย.(บต.) ๑๖๕/๒๕๖๑ วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
เรียน อก.บล.ต.๑

กฟส.เขาย้อย ขอจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือนและรายไตรมาส มาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

( นายวินัย ยุงทอง )  
ผจก.กฟส.เขาย้อย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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 ต.ค. 61 09.30 น.                    | 116.5                                            |                                 |               |
| 2        | บริษัท นันยางเท็กซ์ไทล์ จำกัด                              | 2 ต.ค. 61 09.35 น.                    | 116.5                                            |                                 |               |
| 3        | บริษัท ไทยเฮง สตีล จำกัด                                   | 2 ต.ค. 61 09.40 น.                    | 116.5                                            |                                 |               |
| 4        | บริษัท กังวาล เท็กซ์ไทล์ จำกัด                             | 2 ต.ค. 61 09.45 น.                    | 116.5                                            |                                 |               |
| 5        | บริษัท เมทัลลิก เซคชั่นสตีล จำกัด 6.ด                      | 2 ต.ค. 61 09.50 น.                    | 116.5                                            |                                 |               |
| 6        | บริษัท ไทยฟอร์จิ้ง เอนจิเนียริง จำกัด                      | 2 ต.ค. 61 09.55 น.                    | 116.5                                            |                                 |               |
| 7        | บริษัท แคล-คอมพ์ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด                      | 2 ต.ค. 61 10.00 น.                    | 116.5                                            |                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กฟส.เขาย้อย

เขต

กฟต.1 (จเพชรบุรี)

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>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)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กฟส.เขาย้อย

เขต

กฟต.1 (จเพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีฯ | 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 ต.ค. 61 / 9.20                      | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 2        | ขยย.2  | 2    | บ้านอุตะเนา (บ.กรีนพาวเนล ฯ )                                                     | 2 ต.ค. 61 / 9.25                      | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 3        | ขยย.2  | 3    | ไม่มีการจ่ายไฟ                                                                    | -                                     | -                                  | -                                   | -                          | -                                            | -                                 | -             |
| 4        | ขยย.2  | 4    | โค้งบ้านกล้วย (บ.บิซอพกัมมา ฯ)                                                    | 2 ต.ค. 61 / 9.30                      | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 5        | ขยย.2  | 5    | บ้านหนองชุมพล (บ.ไทยลักษณ์ )                                                      | 2 ต.ค. 61 / 9.35                      | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 6        | ขยย.2  | 6    | บ้านหนองสองห้อง (โรงไม้หิน ที่เอสแก)                                              | 2 ต.ค. 61 / 9.40                      | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 7        | ขยย.2  | 7    | บ้านฉนวนเลื่อน                                                                    | 2 ต.ค. 61 / 9.45                      | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        | -                                 | -             |
| 8        | ขยย.2  | 8    | ไม่มีการจ่ายไฟ                                                                    | -                                     | -                                  | -                                   | -                          | -                                            | -                                 | -             |
| 9        | ขยย.2  | 9    | บ้านหนองกระพ้อ                                                                    | 2 ต.ค. 61 / 9.50                      | 23.10                              | 230                                 | 3                          | 23.10                                        |                                   |               |
| 10       | ขยย.2  | 10   | บ้านห้วยโรง                                                                       | 2 ต.ค. 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, ระยะห่างจากหม้อแปลง (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 ต.ค. 61 11.25                      | 225                                               |                             |               |
| 2        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านเนินรัก PEA 16121530 ระยะทาง 450 ม                                             | 2 ต.ค. 61 10.55                      | 225                                               |                             |               |
| 3        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านอู่ตะเภา PEA 22523074 ระยะทาง 560 ม                                            | 2 ต.ค. 61 10.25                      | 225                                               |                             |               |
| 4        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านห้วยท่าช้าง PEA 25452444 ระยะทาง 250 ม                                         | 2 ต.ค. 61 9.45                       | 225                                               |                             |               |
| 5        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านหนองปลาไหล PEA 29936697 ระยะทาง 800 ม                                          | 2 ต.ค. 61 9.10                       | 225                                               |                             |               |
| 6        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านทับคาง PEA 5600493137 ระยะทาง 480 ม                                            | 2 ต.ค. 61 10.20                      | 225                                               |                             |               |
| 7        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านหนองแหน PEA 26219262 ระยะทาง 560 ม                                             | 2 ต.ค. 61 10.40                      | 225                                               |                             |               |
| 8        | กฟส.เขาย้อย   | บ้านบางสามแพรก PEA 19463444 ระยะทาง 720 ม                                          | 2 ต.ค. 61 9.05                       | 225                                               |                             |               |
| 9        | กฟย.นบพิตำ    | บ้านพุน้ำร้อน PEA 29296979 ระยะทาง 650 ม                                           | 2 ต.ค. 61 15.30                      | 223                                               |                             |               |
| 10       | กฟย.นบพิตำ    | บ้านห้วยเกษม PEA 26027371 ระยะทาง 780 ม                                            | 2 ต.ค. 61 15.25                      | 223                                               |                             |               |
|          |               |                                                                                    |                                      |                                                   |                             |               |
|          |               |                                                                                    |                                      |                                                   |                             |               |
|          |               |                                                                                    |                                      |                                                   |                             |               |
|          |               |                                                                                    |                                      |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า

กฟส.เขาย้อย

เขต

กฟต.1 (จ.เพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

1.1.5 แรงดันในระบบ 380 โวลต์

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

เขต กฟภ.1 (จ.เพชรบุรี)

โทร 032-425502

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินการ |                |                |                | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                         |                  | ม.ค.           | ก.พ.           | มี.ค.          | ไตรมาส 1       |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                       | ไม่น้อยกว่า 90 % | .....100...%   | .....100...%   | .....100...%   | .....100...%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                  | 76             | 47             | 68             | 191            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                  | 0              | 0              | 0              | 0              |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<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                                                                                                                                                                                                         |                  |                |                |                |                |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                          | ไม่น้อยกว่า 98 % | .....100.....% | .....100.....% | .....100.....% | .....100.....% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                  | 13,669         | 13,686         | 14,142         | 41,497         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                  | 13,669         | 13,686         | 14,142         | 41,497         |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                         | 100%             | .....100.....% | .....100.....% | .....100.....% | .....100.....% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                  | 5,854          | 5,853          | 5,853          | 17,560         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                  | 5,854          | 5,853          | 5,853          | 17,560         |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                            | ไม่น้อยกว่า 95 % | .....100...%   | .....100...%   | .....100...%   | .....100...%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                  | 19,523         | 19,539         | 19,995         | 59,057         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                  | 19,523         | 19,539         | 19,995         | 59,057         |              |
| 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              | 1              | 2              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                  | 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 กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                |          | ตค.            | พย.          | ธค.          | ไตรมาส 3     |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                         |          |                |              |              |              |              |
| <b>3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b> |          |                |              |              |              |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                            | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0            | 0            | 01-00-00     |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                           | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                     |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                            |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| <b>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b>          | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                        |          | 0              | 0            | 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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ตค.            | พย.     | ธค.     | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100...%        | 100...% | 100...% | 100...%  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 10             | 10      | 1       | 21       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100...%        | 100...% | 100...% | 100...%  |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 27             | 23      | 19      | 69       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                     |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100...%        | 100...% | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                            |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                               | 100%     | 100...%        | 100...% | 100...% | 100...%  |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | 2              | 2       | 4       | 8        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                                                                   | 100%     | 100...%        | 100...% | .....%  | .....%   |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | 1              | 0       | 0       | 1        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                           |          | ตค.            | พย.          | ธค.          | ไตรมาส 3     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                      |          |                |              |              | .....%       |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 6              | 13           | 4            | 23           |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 12             | 12           | 9            | 33           |              |
| 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              | 1            | 0            | 1            |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      |                |              |              |              |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 12             | 12           | 9            | 33           |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ตค.            | พย.          | ธค.          | ไตรมาส 3     |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |              |              |              |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |              |              |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | ...100...%     | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 9              | 10           | 19           | 38           |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | ...100..%      | ...100..%    | ...100..%    | ...100..%    |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 18             | 19           | 30           | 67           |              |
| 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>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                              | 85%      | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | 0            | 0            | 0            |              |