



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เลขที่ ต.ดกฟอ.บสพ.(บท) ๒๑๖ / ๒๕๖๕  
ชื่อผู้รับ นายสุรนาท ประดิษฐ์  
ชื่อผู้ส่ง นายสุรวุฒิ น้อยนิมิตร  
จำนวนเอกสารแนบ - แผ่น

วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๕  
ตำแหน่ง อก.บส.(๓๑)  
ตำแหน่ง ผจก.บสพ.

กฟอ.บางสะพาน ขอนำส่ง ข้อมูลมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เม.ย. ๒๕๖๕  
ขึ้นระบบ FTP://๑๗๒.๒๖.๑.๑ / ๐๔๒-แผนกบริการและงานธุรกิจ/๐.๐.๑.กล่องงานเข้า/รายงานมาตรฐาน  
คุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๕/ประจำเดือน เม.ย.๖๕/ กฟอ.บสพ. เรียบร้อยแล้ว

*[Signature]*

๕พค.๖๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำปี ๒๕๖๕

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                 |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          | ไม่มี                                                      |                                       |                                                  |                                |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เ |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)              | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๓๑-๓๔.๗ เควี        | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |            |      | ไม่มี                                                                                   |                                       |                                  |                                     |                |                                              |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕

๖. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เ |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)              | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | บางสะพาน ๒ | ๙    | PEA_๔๒-๐๐๖๑๑๘<br>๓๐                                                                     | ๑๑ เม.ย. ๖๕                           | ๒๒.๔                             | ๒๒๔ V                               | ๓              | -                                            | /                                 | -             |

รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                     |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟอ.บสพ.     | Pea. ๕๙๐๑๒๙๕๐๙                                                                      | ๑๑ เม.ย. ๖๕<br>๒๐.๓๐ น.               | ๒๒๔ V                                             | /                           | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะทางจากหม้อแปลง (ม.)) | วัน เดือน ปี<br>เวลา | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                        |                      |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |              | ไม่มี                                                                                  |                      |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำปีเดือน เมษายน ๒๕๖๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                     |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                               | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)</li> </ul>                                             |                 | ๙๙             |      |       |          |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                                                                               | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> |                 | ๒              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำปีเดือน เมษายน ๒๕๖๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                 |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|------------------------------|
|                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |                              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       | ไม่น้อยกว่า ๙๘% |                |      |       |          | รายย่อยไม่มีเขตพื้นที่นอกเขต |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย |                 |                |      | -     |          |                              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 |                |      | -     |          |                              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 |                |      | -     |          |                              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |                              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๔๒,๖๙๙         |      |       |          |                              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ๔๒,๖๙๙         |      |       |          |                              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |                              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                 |                |      |       |          |                              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๔๒,๖๙๙         |      |       |          |                              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๔๒,๖๙๙         |      |       |          |                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำปีเดือน เมษายน ๒๕๖๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |                                                                                                       |
| <p>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ ๑๐๐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |                                                                                                       |
| <p>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br/>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                             | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | -              | -    | -     | -        | <p>ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br/>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br/>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.</p> |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำปี ๒๕๖๕

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)</li> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)</li> </ul> | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย                | ผลการดำเนินงาน                                                 |                                    |                         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         | เม.ย.                                                          | พ.ค.                               | มิ.ย.                   | ไตรมาส ๒ |              |
| <p>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ายื่นขอใช้ไฟฟ้า</p> <p>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</p> <p>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> | <p>๗๖.๙๒%</p> <p>๘</p> <p>-</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๖๑</p> <p>-</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๙๘%</p> <p>๑๐๐%</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำปีเดือน เมษายน ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |                                                                                    |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส | ๑๐๐%     | -              | -    | -     | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง  |
| - เขตเมือง                                                          |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                    |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                    |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    | -     | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส นอกเขตเมือง |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | -              | -    | -     | -        |                                                                                    |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                    |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                    |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |                                                                                    |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        |          | ๒              |      |       |          |                                                                                    |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | -              |      |       |          |                                                                                    |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | -              |      |       |          |                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เครื่อ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เครื่อ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)      |          | ๒๗             |      |       |          |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | ๒              |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              |      |       |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                      |          | -              | -    | -     |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                       |          | -              | -    | -     |          |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                          | ๙๕%      |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                                        |          |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | -              | -    | -     |          |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | -              | -    | -     |          |              |

ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาลายไฟคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                          |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | ๑,๕๘๔          |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | -              |      |       |          |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | -              |      |       |          |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | -              |      |       |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | -              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |              |