

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘

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 ๒๕๖๘

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<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)              | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๓๑.๓-๓๔.๗ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |            |      | ไม่มี                                                                                   |                                       |                                  |                                     |                            |                                              |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘

๑. 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<br>หม้อแปลง | 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 | ๓    | PEA.29-004137 ห่างจากสถานี ๑๕ กม.<br>20                                                 | ๑๐ เม.ย. ๒๕๖๘                         | ๒๒.๕                             | ๒๓๐                                 | ๓                          | -                                            | /                                 | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘

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        | บางสะพาน ๒   | PEA.๓๐๕๖๙๙๐๔ ห่างจากหม้อแปลง ๓๗๐ เมตร                                                 | ๑๐ เม.ย. ๒๕๖๘                         | ๒๒๕                                               | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |      |       |          |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | -              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                 |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|------------------------------|
|                                                      |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |                              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |      |       |          |                              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% |                |      |       |          | รายย่อยไม่มีเขตพื้นที่นอกเขต |
| ทุกราย                                               |                 |                |      |       |          |                              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 |                |      |       |          |                              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 |                |      |       |          |                              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           |      |       |          |                              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | ๔๔,๒๙๖         |      |       |          |                              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | ๔๔,๒๙๖         |      |       |          |                              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           |      |       |          |                              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                 |                 |                |      |       |          |                              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | ๔๔,๒๙๖         |      |       |          |                              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | ๔๔,๒๙๖         |      |       |          |                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                               |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ | ๑๐๐%            |                |      |       |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | -              |      |       |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | -              |      |       |          |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |      |       |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                                  |                 | -              |      |       |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                                                     |                 | -              |      |       |          |              |

ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต  
ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.  
ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย                        | ผลการดำเนินงาน                                                                      |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                 | เม.ย.                                                                               | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)</li> <li>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)</li> </ul><br><b>การปฏิบัติงาน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> </ul> | <div>๑๐๐%</div> <div>๑๐๐%</div> | <div>๑๐๐%</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>๑๐๐%</div> <div>-</div> <div>-</div> |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน          |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                   |          | เม.ย.                   | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%<br><br><br>๓๕<br>- |      |       |          |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย                                                                                                                            | ผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                                                                               |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                     | เม.ย.                                                                                                                                                                                                                                                        | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๒</b> เวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br><b>๓.๒.๑</b> ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)<br><b>๓.๒.๑.๑</b> ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตัดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน   ๒ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน   ๕ วันทำการ (ราย) | <div style="text-align: center;">๑๐๐%</div> <div style="text-align: center;">๑๐๐%</div> <div style="text-align: center;">๑๐๐%</div> | <div style="text-align: center;">๑๐๐%</div> <div style="text-align: center;">๖</div> <div style="text-align: center;">-</div> <div style="text-align: center;">๑๐๐%</div> <div style="text-align: center;">๖๖</div> <div style="text-align: center;">-</div> |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                     | ผลการดำเนินงาน                   |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|------|-------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                             |                              | เม.ย.                            | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |                                                                                                                                                                                             |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%<br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br>-<br>-<br><br>-<br>- |      |       |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง<br>มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง<br><br><br><br>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง<br>มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส นอกเขตเมือง |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)<br>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ<br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                        | ๑๐๐%                         | ๑๐๐%<br><br>๑<br>-               |      |       |          |                                                                                                                                                                                             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |                                                                                                                               |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |                                                                                                                               |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |                                                                                                                               |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                        | ๙๕%      |                |      |       |          | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |      |       |          |              |
| <b>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                                              |          |                |      |       |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| <div>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)</div>                                                                        |          | ๑,๑๔๔          |      |       |          |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| <div>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)</div>                                                                        |          | -              |      |       |          |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| <div>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</div>                                                                        |          | -              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๘

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

| งาน/โครงการงาน                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | -              |      |       |          |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          | -              |      |       |          |              |