

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.คลองท่อม กฟต.2

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                       |          | เม.ย.63        | พ.ค.63 | มิ.ย.63 | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br><br><div style="margin-left: 40px;">แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</div> |          | 100%           |        |         |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b><br><div style="margin-left: 40px;">- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</div> <div style="margin-left: 40px;">- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</div>                                     | 100%     | 100%           |        |         |          |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br><div style="margin-left: 40px;">- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</div> <div style="margin-left: 40px;">- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</div>                                    | 100%     | 100%           |        |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.อ.คลองท่อม กฟต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | เม.ย.63        | พ.ค.63 | มิ.ย.63 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           |        |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | 0              |        |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | 0              |        |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.อ.คลองท่อม กฟต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                 |          | เม.ย.63        | พ.ค.63 | มิ.ย.63 | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายื่นขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                |        |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                             |          |                |        |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                              |          |                |        |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                      | 100%     | 100%           |        |         |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                          |          | 2              |        |         |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                           |          | 0              |        |         |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                   | 100%     | 100%           |        |         |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                          |          | 43             |        |         |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                           |          | 6              |        |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.อ.คลองท่อม กฟต.2

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                        |          | เม.ย.63        | พ.ค.63 | มิ.ย.63 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                             | 100%     | 100%           |        |         |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |        |         |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              |        |         |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           |        |         |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |        |         |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              |        |         |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                        |          |                |        |         |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                           | 100%     | 100%           |        |         |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |        |         |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |        |         |          |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                          | 100%     | 100%           |        |         |          |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                                |          |                |        |         |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | 1              |        |         |          |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |        |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.อ.คลองท่อม กฟต.2

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                        |          | เม.ย.63        | พ.ค.63 | มิ.ย.63 | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>            |          |                |        |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | 100%           |        |         |          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |        |         |          |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |        |         |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | 100%           |        |         |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |        |         |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                  |          | 0              |        |         |          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           |        |         |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | 0              |        |         |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | 0              |        |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.อ.คลองท่อม กฟต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                              |          | เม.ย.63        | พ.ค.63 | มิ.ย.63 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           |        |         |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การใช้ไฟฟ้า)<br><br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br><br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                   | 100%     | 100%           |        |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.อ.คลองท่อม กฟต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | เม.ย.63        | พ.ค.63 | มิ.ย.63 | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |        |         |          |              |
| <b>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b><br><b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           |        |         |          |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                   | 100%     | 100%           |        |         |          |              |
| <b>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                           | 100%     | 100%           |        |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.อ.คลองท่อม กฟต.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.63        | พ.ค.63 | มิ.ย.63 | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</b><br><br><b>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b><br><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 100%     |                |        | 100%    |          |              |