รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กลต.

ประจำเดือน.....ธันวาคม 2565.....

**การไฟฟ้า.....กฟส.กลต.....เขต.....2.....**

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)[3]

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า | | | | | | |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | | | | | | |
| การแจ้งดับไฟ | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| การปฏิบัติงาน | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กลต.

ประจำเดือน.....ธันวาคม 2565.....

**การไฟฟ้า.....กฟส.กลต.....เขต.....2.....**

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)[3]

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 1 | |
| เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | | | | | | |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) | | …….. | …….. | …….. | …….. | |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | | …….. | …….. | …….. | …….. | |
| | | | | | | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กลต.

ประจำเดือน.....ธันวาคม 2565.....

**การไฟฟ้า.....กฟส.กลต.....เขต.....2.....**

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)[3]

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว | | | | | | |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) | | | | | | |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส | | | | | | |
| - เขตเมือง | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | 100% | | | 24 ราย | 100% | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | 100% | 0 | 0 | 0 | 100% | |
| - นอกเขตเมือง | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% | |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | 100% | | | 16 ราย | 100% | |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100% | 0 | 0 | 0 | 100% | |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า | | | | | | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กลต.

ประจำเดือน.....ธันวาคม 2565.....

**การไฟฟ้า.....กฟส.กลต.....เขต.....2.....**

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)[3]

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 30 แอมป์ 3 เฟส | | | | | | |
| - เขตเมือง | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| - นอกเขตเมือง | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% | |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) | | | | | | |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% | |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย) | | 100% | 100% | | ..... | |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย) | | 100% | 100% | | ..... | |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% | |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | | | | | | |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กลต.

ประจำเดือน.....ธันวาคม 2565.....

**การไฟฟ้า.....กฟส.กลต.....เขต.....2.....**

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)[3]

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน | | | | | | |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% | |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย) | | | | | ..... | |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | 0 | ..... | |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% | |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย) | | | | 8 ราย | | |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | 0 | | |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% | |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กลต.

ประจำเดือน.....ธันวาคม 2565.....

**การไฟฟ้า.....กฟส.กลต.....เขต.....2.....**

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)[3]

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 1 | |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | | | | | | |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | | | | ..... | |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) | 95% | | | | | |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ | | ..... | ..... | | ..... | |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ | | ..... | ..... | ..... | ..... | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กลต.

ประจำเดือน.....ธันวาคม 2565.....

**การไฟฟ้า.....กฟส.กลต.....เขต.....2.....**

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)[3]

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) | | | | | | |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก | | | | | | |
| - เขตเมือง | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% | |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย) | | | | 13 ราย | ..... | |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| - นอกเขตเมือง | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% | |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ | 100% | .....% | .....% | .....% | .....% | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กลต.

ประจำเดือน.....ธันวาคม 2565.....

**การไฟฟ้า.....กฟส.กลต.....เขต.....2.....**

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)[3]

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85% | .....% | .....% | .....% | .....% | |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย) | | ..... | ..... | ..... | ..... | |