

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กสด.

ประจำเดือน..... ตุลาคม 2566.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กสด.....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย                                                                                                                                 | ผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                        | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                          | ต.ค.                                                                                                                                                                                   | พ.ย.                                                                                                                                                                                   | ธ.ค.                                                                                                                                                                                   | ไตรมาส 4                                                                                                                                                                               |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>.....<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>..... | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>.....<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>..... | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>.....<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>..... | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>.....<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>..... |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 100%                                                                                                                                     | 100%                                                                                                                                                                                   | 100%                                                                                                                                                                                   | 100%                                                                                                                                                                                   | 100%                                                                                                                                                                                   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กสท.

ประจำเดือน..... ตุลาคม 2566.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กสท.....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <p>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง</p> <p>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป</p> <p>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <p>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)</p> <p>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)</p> |          |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                 |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กสท.

ประจำเดือน..... ตุลาคม 2566.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กสท.....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 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%     | 20 ราย         |        |        | 100%     |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | 100%     |                | 0      | 0      | 100%     |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          | 100%     | 15 ราย         |        |        | 100%     |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | 100%     | 0              | 0      | 0      | 100%     |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า                                                                                            |          |                |        |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กสท.

ประจำเดือน..... ตุลาคม 2566.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กสท.....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 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.กต.

ประจำเดือน..... ตุลาคม 2566.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กต.....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 3 ราย          |        |        | .....    |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0      | 0      | .....    |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                 | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 6 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.กสท.

ประจำเดือน..... ตุลาคม 2566.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กสท.....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                       |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  | ไตรมาส 4 |              |
| <p>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า</p> <p>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>.....</p> <p>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า</p> <p>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>.....</p> | 95%      | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก                                                                                                                                                                   |          |                |       |       |          |              |
| การใช้ไฟฟ้า)                                                                                                                                                                                                          |          |                |       |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                                                                                                                          |          | .....          | ..... |       | .....    |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                                                                                                                           |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กสท.

ประจำเดือน..... ตุลาคม 2566.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กสท.....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (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.กสท.

ประจำเดือน..... ตุลาคม 2566.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กสท.....เขต.....2.....

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |















