

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กต.

ประจำเดือน..... ตุลาคม 2567 .....

การไฟฟ้า.....กฟส.กลด.....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 |              |
| 3.1 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.กสท.

ประจำเดือน..... ตุลาคม 2567 .....

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 2567 .....

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                                                                       |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส<br>- <b>เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- <b>นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br>100%<br><br>100%<br><br>100%<br><br>100%<br><br>100% | .....%<br><br><br><br><br>12 ราย<br><br>.....%<br><br>15 ราย<br><br>0 | .....%<br><br><br><br><br>.....%<br><br>0<br><br>.....%<br><br>0 | .....%<br><br><br><br><br>.....%<br><br>0<br><br>.....%<br><br>0 | .....%<br><br><br><br><br>100%<br><br>100%<br><br>100%<br><br>100%<br><br>100% |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                              |                                                                       |                                                                  |                                                                  |                                                                                |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กสท.

ประจำเดือน..... ตุลาคม 2567 .....

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.กสท.

ประจำเดือน..... ตุลาคม 2567 .....

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 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 7 ราย          |        |        | .....    |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0      | 0      | .....    |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (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 2567 .....

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                                                                                                                                                                   |          |                |       |       |          |              |
| การขอใช้ไฟฟ้า)                                                                                                                                                                                                        |          |                |       |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                                                                                                                          |          | 2 ราย          | ..... |       | .....    |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                                                                                                                           |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กสท.

ประจำเดือน..... ตุลาคม 2567 .....

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 2567 .....

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 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |















