

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ศร สังกัด กฟจ.สท น.2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ม.ค.-68        | ก.พ.-68 | มี.ค.-68 | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
|                                                                                                       |                 |                |         |          |          |              |
|                                                                                                       |                 | 29.00          |         |          | 29.00    |              |
|                                                                                                       |                 | .....          |         |          | .....    |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....%  | .....%   | .....%   |              |
|                                                                                                       |                 |                |         |          |          |              |
|                                                                                                       |                 | .....          | .....   | .....    | .....    |              |
|                                                                                                       |                 | .....          | .....   | .....    | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ศร สังกัด กฟจ.สท น.2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |           | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|-----------|--------------|
|                                                                  |                 | ม.ค.-68        | ก.พ.-68 | มี.ค.-68 | ไตรมาส 1  |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |         |          |           |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | 100%     |           |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 22,271.00      |         |          | 22,271.00 |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 22,271.00      |         |          | 22,271.00 |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | 100%           | 100%    | 100%     |           |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 1,172.00       |         |          | 1,172.00  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 1,172.00       |         |          | 1,172.00  |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% |                |         |          |           |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 23,443.00      | -       | -        | 23,443.00 |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 23,443.00      | -       | -        | 23,443.00 |              |
|                                                                  |                 |                |         |          |           |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ศร สังกัด กฟจ.สท น.2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                               |                 | ม.ค.-68        | ก.พ.-68 | มี.ค.-68 | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | 100%           |         | .....%   | 100%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | 0              |         | .....    | -        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | 0              | .....   | .....    | .....    |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% |                |         |          |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 วัน                                                   |                 | .....          | .....   | .....    | .....    |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 วัน                                                      |                 | .....          | .....   | .....    | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ศร สังเกต กฟจ.สท น.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | ม.ค.-68        | ก.พ.-68 | มี.ค.-68 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                        |          |                |         |          |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |         |          |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                           | 100%     |                |         |          | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                       |          | 0              |         |          | -        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                          |          |                |         |          | .....    |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          | 100%     |                |         |          | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          | 0              |         |          | -        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                    |          | .....          | .....   | .....    | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ศร สังกัด กฟจ.สท น.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | ม.ค.-68        | ก.พ.-68 | มี.ค.-68 | ไตรมาส 1 |              |
| 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%     | .....%         | .....%  | .....%   | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | 0              | .....   | .....    | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | 0              | .....   | .....    | .....    |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าย้ายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว                                                                                    |          |                |         |          |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                                                                            |          |                |         |          |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                                                                          |          |                |         |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                         |          | -              |         |          | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                          |          | -              |         |          | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                         |          | 38.00          |         |          | 38.00    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                          |          | .....          | .....   | .....    | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ศร สังกัด กฟจ.สท น.2

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.-68        | ก.พ.-68 | มี.ค.-68 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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)                                             |          | .....          | .....   | .....    | .....    |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....          | .....   | .....    | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ศร สังกัด กฟจ.สท น.2

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.-68        | ก.พ.-68 | มี.ค.-68 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....%  | .....%   | .....%   |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |         |          |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100.00%        | 100.00% | 100.00%  |          |              |
|                                                                                                                               |          | 13.00          | -       | -        | 13.00    |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     |          |              |
|                                                                                                                               |          | -              | -       | -        | -        |              |
|                                                                                                                               |          | .....          | .....   | .....    | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ศร สังกัด กฟจ.สท น.2

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.-68        | ก.พ.-68 | มี.ค.-68 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....%         | .....%  | .....%   | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | -              | .....   | .....    | .....    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....          | .....   | .....    | .....    |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....%  | .....%   | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | -              | .....   | .....    |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | .....          | .....   | .....    | .....    |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      | .....%         | .....%  | .....%   | .....%   |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | -              |         |          | -        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          |                | .....   | .....    | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ศร สังกัด กฟจ.สท น.2

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

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ม.ค.-68        | ก.พ.-68 | มี.ค.-68 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |          |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |         |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 476.00         |         |          | 476.00   |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | .....          |         |          | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 389.00         |         |          | 389.00   |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | .....          | .....   | .....    | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | 100%     | .....%         | .....%  | .....%   | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | .....          | .....   | .....    | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | .....          | .....   | .....    | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ศร สังกัด กฟจ.สท น.2

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ม.ค.-68        | ก.พ.-68 | มี.ค.-68 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....%         | .....%  | .....%   | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | .....          | .....   | .....    | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | .....          | .....   | .....    | .....    |              |

รายงานสรุปการขอใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์  
ณ เดือน มกราคม 2568  
กฟส.ศรีสำโรง

| eg. Str. Gr | No. | ขนาดมิเตอร์ | เฟส | ม.ค.-68 | ไตรมาส 1 | รวม | ในเขตไม่เกิน2วัน | ในเขต 3-5วัน | ในเขต>= 6วัน | รวมในเขต | นอกเขตไม่เกิน2วัน | นอกเขต 3-5วัน | นอกเขต>=6 วัน | รวมนอกเขต | ติดแล้วเสร็จ | ไม่ดำเนินการในเขต | ยังไม่ดำเนินการนอกเขต | รวมยังไม่ดำเนินการ |
|-------------|-----|-------------|-----|---------|----------|-----|------------------|--------------|--------------|----------|-------------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-----------------------|--------------------|
| B02201      | 1   | 5(15) A.    | 1 P | 11      |          |     | 0                | 0            | 0            | 0        | 11                | 0             | 0             | 11        | 11           | 0                 | 0                     | 0                  |
| B02201      | 2   | 15(45) A.   | 1 P | 25      |          |     | 0                | 0            | 0            | 0        | 24                | 1             | 0             | 25        | 25           | 0                 | 0                     | 0                  |
| B02201      | 3   | 30(100) A.  | 1 P | 0       |          |     | 0                | 0            | 0            | 0        | 0                 | 0             | 0             | 0         | 0            | 0                 | 0                     | 0                  |
| B02201      | 4   | 15(45) A.   | 3 P | 0       |          |     | 0                | 0            | 0            | 0        | 0                 | 0             | 0             | 0         | 0            | 0                 | 0                     | 0                  |
| B02201      | 5   | 30(100) A.  | 3 P | 2       |          |     | 0                | 0            | 0            | 0        | 2                 | 0             | 0             | 2         | 2            | 0                 | 0                     | 0                  |
|             |     |             |     | 38      | 0        | 0   | 0                | 0            | 0            | 0        | 37                | 1             | 0             | 38        | 38           | 0                 | 0                     | 0                  |