

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส. ร้องกว้าง สังกัด กฟจ. แพร่

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2568 |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                        |          |                        |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                        |      |      |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                           | 100%     | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | -                      | -    | -    | -        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | -                      | -    | -    | -        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                          | 100%     | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          |                        |      |      |          | -            |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | -                      | -    | -    | -        |              |

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2568 |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 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%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | 32                     | -    | -    | 32       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | -                      | -    | -    | -        |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<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)                                                                                                                                                                                                                         |          | 2                      | -    | -    | 2        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                          |          | -                      | -    | -    | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                                                                                  | 100%     | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                         |          | 25                     | -    | -    | 25       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                          |          | -                      | -    | -    | -        |              |

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

| งาน/โครงการงาน                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2568 |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                       |          | ต.ค.                   | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 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)                                                |          | -                      | -      | -      | -        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     | .....%                 | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          | -                      | -      | -      | -        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | -                      | -      | -      | -        |              |

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2568 |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.                   | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                               |          |                        |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     | .....%                 | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | -                      | -      | -      | -        |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -                      | -      | -      | -        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100%     | .....%                 | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -                      | -      | -      | -        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -                      | -      | -      | -        |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....%                 | .....% | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | -                      | -      | -      | -        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | -                      | -      | -      | -        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%                 | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | -                      | -      | -      | -        |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -                      | -      | -      | -        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | -                      | -      | -      | -        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -                      | -      | -      | -        |              |

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2568 |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                  |          | ต.ค.                   | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ | 95%      | .....%                 | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                    |          |                        |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                            |          |                        |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                       | 100%     | .....%                 | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                           |          | -                      | -      | -      | -        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                            |          | -                      | -      | -      | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                    | 100%     | .....%                 | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                           |          | 1                      | -      | -      | 1        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                            |          | -                      | -      | -      | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                            | 100%     | .....%                 | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                           |          | -                      | -      | -      | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                            |          | -                      | -      | -      | -        |              |

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2568 |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ต.ค.                   | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....%                 | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | -                      | -      | -      | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | -                      | -      | -      | -        |              |