

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. 2567

กฟภ.....กฟย.บหม.....โทร...044-387-083.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                        |          |                |        |        |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |        |        |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                           | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                       |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                          |          | -              | -      | -      | -        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                    |          | -              | -      | -      | -        |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. 2567

กฟภ.....กฟย.บหม.....โทร...044-387-083.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -      | -      | -        |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. 2567

กฟภ.....กฟย.บหม.....โทร...044-387-083.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 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)                                                                                                                                     |          | 1              | 0     | 4     | 4        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 8              | 13    | 10    | 31       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. 2567

กฟภ.....กฟย.บหม.....โทร...044-387-083.....

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

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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.

ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. 2567

กฟภ.....กฟย.บหม.....โทร...044-387-083.....

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

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                     | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                           |          |                |        |        |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                           |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -      | -      | -        |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>       |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100%     | 91.66%         | 85.75% | 75.00% | 88.66%   |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                           |          | 1              |        |        | 1        |              |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              |        |        | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                             | 100%     | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                           |          | 1              | 0      | 0      | 1        |              |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. 2567

กฟภ.....กฟย.บหม.....โทร...044-387-083.....

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | -              | -      | -      | -        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                           | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                          |          |                |        |        |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          | -              | -      | -      | -        |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          |                |        |        |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                          | 95%      |                |        |        |          |              |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                       |          |                |        |        |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                           |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                            |          | -              | -      | -      | -        |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. 2567

กฟภ.....กฟย.บหม.....โทร...044-387-083.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      | -      | 13       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      | -      | 959      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -      | -      | -        |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ประจำเดือน เมษายน พ.ศ. 2567

กฟภ.....กฟย.บหม.....โทร...044-387-083.....

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

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |        |        |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |