

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....เขต.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค.         | ก.ย.         | ไตรมาส 3     |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | 1              | 3            | 3            | .....-.....  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | 58             | 65           | 59           | .....-.....  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....เขต.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค.         | ก.ย.         | ไตรมาส 3     |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....เขต.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค.         | ก.ย.         | ไตรมาส 3     |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....%       | .....100...% |              |
| 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              | 4            | 2            | .....-.....  |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-.....  | .....        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 19             | 22           | 16           | .....        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | .....-.....    | .....-.....  | 5            | .....        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....เขต.....

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค.         | ก.ย.         | ไตรมาส 3     |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |              |              |              |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....%       | .....100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | .....100...%   | .....%       | .....%       | .....100...% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |              |              |              |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 3              | .....-.....  | 2            | .....-.....  |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....เขต.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.         | ก.ย.         | ไตรมาส 3     |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....%       | .....100...% |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                                   |          |                |              |              |              |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....%       | .....100...% |              |
|                                                                                                                               |          | 1              | .....-.....  | 2            | .....        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |              |
|                                                                                                                               |          | 1              | .....-.....  | 2            | .....-.....  |              |
|                                                                                                                               |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....เขต.....

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค                 |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|------------------------------|
|                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค.         | ก.ย.         | ไตรมาส 3     |                              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....%       | .....100...% | กฟย.พป.(ปิดข้อร้องเรียนแล้ว) |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |                              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |                              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                           | 100%     | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |                              |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                          |          |                |              |              |              |                              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                |              |              |              |                              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | .....-.....    | 1            | 1            | .....-.....  |                              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                |              |              |              |                              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |                              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก                    | 95%      |                |              |              |              |                              |
| การขอใช้ไฟฟ้า)                                                         |          |                |              |              |              |                              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                           |          | 3              | 2            | 3            | .....-.....  |                              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                            |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-.....  | .....-.....  |                              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....เขต.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....เขต.....

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |             |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
|                                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค.         | ก.ย.        | ไตรมาส 3     |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....100...%   | .....100...% | .....%      | .....100...% |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 4              | 3            | 3           | .....-.....  |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | .....-.....    | .....-.....  | .....-..... | .....-.....  |              |