



ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ต.ฉลอง

ถึง กบส.ต.๒

เลขที่ ต.๒ ฉล.(บต.) ๓๕๒๕๐/๖๓.

วันที่ - ๗ ส.ค. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๓

เรียน อก.บส.ต.๒

กฟส.ต.ฉลอง ขอนำส่งรายงานผลดำเนินการมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน  
สิงหาคม ๒๕๖๓ มาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายวุฒิพงษ์ เทียงภาษา)

ผ.บต. รักษาการแทน ผจก.กฟส.ต.ฉล.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปี 2563

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                               |                 | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%  | -     | .....%   |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                       |                 | 201            | 213   | -     | .....    |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                          |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | -              | -     | -     | .....%   |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 | -              | -     | -     | .....    |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                |                 | -              | -     | -     | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปี 2563

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบ่อน้ำหน้าหน่วยทุกเดือน   | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ทุกสาย                                               |                 |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (สาย)          |                 | .....          | 1,109  | .....  | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนทั้งหมด (สาย)            |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (สาย)          |                 | .....          | 29,488 | .....  | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (สาย)              |                 | .....          | 29,500 | .....  | .....    |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (สาย)    |                 | .....          | 30,597 | .....  | .....    |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (สาย)               |                 | .....          | 30,609 | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปี 2563

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                           |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | 9      | .....  | .....    |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาดำบลคลอง เขต 2 ประจำปีเดือน สิงหาคม 2563

### 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 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | -    | .....%   |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                | 100%     | -              | 7    | -    | .....%   |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                  | 100%     | 100%           | 100% | -    | .....%   |              |
| ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                                           |          | -              | -    | -    | .....%   |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาดำบลคลอง เขต 2 ประจำเดือน สิงหาคม 2563

## 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100%  | -     | .....%   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                  |          | 9              | 1     | -     | .....    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                   |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำเดือน สิงหาคม 2563

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      |          |                |        |        |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   |          |                |        |        |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาทำบละลอง เขต 2 ประจำปีเดือน สิงหาคม 2563<sup>3</sup>  
**3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)**

| งาน/โครงการ                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                         |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - เขตเมือง                                                              |          |                |        |        |          |              |
| 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)                                         | 100%     | 100%           | 100%   | -      | .....%   |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                            |          | -              | -      | -      | .....    |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -      | -      | .....    |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                  |          | -              | -      | -      | .....%   |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                           | 100%     | -              | -      | -      | .....    |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                                 |          | -              | -      | -      | .....    |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -      | -      | .....    |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                  |          | -              | -      | -      | .....    |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปีเดือน สิงหาคม 2563

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b><br>3.3.1 การเชื่อมโยงผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                | 100%     | .....%         | 38     | .....% | .....%   |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                            | 100%     | .....%         | 15     | .....% | .....%   |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปีเดือน สิงหาคม 2563<sup>3</sup>  
 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ไม่ว่าผู้ใช้ไฟยกเล็ก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                           | 95%      |                | 23     | .....  | .....    |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสถาบันทดลอง เขต 2 ประจำปี 2563

## 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 ระยะเวลาดำเนินการไฟฟ้าเดินกลับ กรณีถูกส่งจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ 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 กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาดำบลคลอง เขต 2 ประจำปีเดือน สิงหาคม 2563

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

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