



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ต.ฉลอง ถึง กบล.ต.๒  
เลขที่ ต.๒ ฉล.(บต.) ๒๖๓๒/๒๕๖๔ วันที่ - 3 พ.ย. 2564  
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

เรียน กบล.ต.๒

กฟส.ต.ฉล. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.ต.ฉลอง ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ พร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วย

(นายวัตม์ คงทรัพย์)  
ผจก.กฟส.ต.ฉล.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร ๐๗๖-๕๒๑๑๒๕

โทรสาร ๐๗๖-๕๒๑๐๙๗

ดาวเทียม ๐๗๗๓๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปี ๒๕๖๔

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                     |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                  |                 | 133            | .....  | .....  | .....    |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- จ่ายคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                                                                   |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ใ้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                                                                               | ไม่น้อยกว่า 95% | -              | .....% | .....% | .....%   |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> |                 | -              | -      | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปี ๒๕๖๔

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 1,128          | .....  | .....  | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 1,129          | .....  | .....  | .....    |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 29,963         | .....  | .....  | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 29,973         | .....  | .....  | .....    |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 31,091         | .....  | .....  | .....    |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 31,102         | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปี ๒๕๖๔

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100                                                                                  | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                 | 9              | .....  | .....  | .....    |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                                                  | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | .....  | .....  | .....    |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           |                 | -              | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปีเตือน ตุลาคม 2564

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) |          |                |        |        |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | 100            | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | 100            | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | -              | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำเดือน ตุลาคม 2564

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | ด.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                     |          | 8              | .....  | .....  | .....    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                      |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปี ๒๕๖๔

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                      |          | ด.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถ่าน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                  |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตาหรือขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                 |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                           | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                        | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปี ๒๕๖๔

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | 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                       | 100%     | -              | .....% | .....% | .....%   |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                             |          | -              | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลลอง เขต 2 ประจำปีเตือน ตุลาคม 2564

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                              |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                         |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปี ๒๕๖๔

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                           | 95%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำเดือน ตุลาคม 2564

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

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                         |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่                                                                                            | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปี ๒๕๖๔

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

| งาน/โครงการ                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                   |          | 36             | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                    |          | -              | .....  | .....  | .....    |              |