



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ฉลอง **ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN** ถึง กบส.ต.๒

เลขที่ ต.๒ ฉล.(บค.) **๑๑๙๕** วันที่ - 5 มี.ค. 2567

เรื่อง รายงานผลดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรียน อก.บส.ต.๒

กฟส.ฉลอง ขอนำส่งรายงานผลดำเนินการมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๗ มาพร้อมบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายวุฒิพงษ์ เทียงภาษา)  
ผ.บค. รักษาการแทน ผจก.กฟส.ฉล.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปีเดือน พฤษภาคม 2567

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                                                                                  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 98.99  | .....% | .....%   |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>                             ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>                             เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | -              | .....% | .....% | .....%   |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลลลอง เขต 2 ประจำปีเตือน พฤษภาคม 2567

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                        |                 | ม.ย.           | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง                        |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกภาคเรียน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)            |                 | .....          | 1,606  | .....  | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)               |                 | .....          | 1,607  | .....  | .....    |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย   | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)            |                 | .....          | 31,162 | .....  | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                |                 | .....          | 31,170 | .....  | .....    |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน               | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                   |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)      |                 | .....          | 32,768 | .....  | .....    |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                 |                 | .....          | 32,777 | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปีเตือน พฤษภาคม 2567

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                            |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100                                                                                 | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                 | .....          | 24     | .....  | .....    |              |
| 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>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           |                 | .....          | 19     | .....  | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปีเตือน พฤษภาคม 2567

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><br>3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) |          |                |       |        |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%  | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 30             | 11    | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%  | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 30             | 11    | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | -              | ..... | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำเดือน พฤษภาคม 2567

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100%  | .....% | .....%   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                     |          | 4              | 10    | .....  | .....    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                      |          | .....          | ..... | .....  | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปีตอน พฤษภาคม 2567

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 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 ประจำปีตอน พฤษภาคม 2567

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

| งาน/โครงการ                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยอดติดตั้งมีเซอร์ขนาดเกินกว่า 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%     | 100%           | 100%   | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 3              | 3      | .....  | .....    |              |
| 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 ประจำปี ๒๕๖๗ พฤษภาคม ๒๕๖๗

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

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                      |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนข้อร้องเรียนหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า            | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | .....          | 86     | .....  | .....    |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          | .....          | -      | .....  | .....    |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | .....          | 10     | .....  | .....    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                    |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำเดือน พฤษภาคม 2567

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

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)                      | 95%      |                |        |        |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                   |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาตำบลคลอง เขต 2 ประจำปีเตือน พฤษภาคม 2567

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

| งาน/โครงการ                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเล็ก                                                                                             |          |                |        |        |          |              |
| - 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 ประจำเดือน พฤษภาคม 2567

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

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