



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ลท.  
เลขที่ ณ.๒ ลท (บง.) ๘๗๑/๒๕๖๔  
เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

ถึง กบล.ณ.๒  
วันที่ ๔ ส.ค. ๒๕๖๔

เรียน อก.บล.ณ.๒

กฟส.ลท.ขอส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔ ดังรายละเอียดที่แนบ  
จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ.กบล.ณ.๒ดำเนินการต่อไป

( นายธนิตพล สุขใส )  
ผจก.กฟส.ลท.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

|                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน   | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ก.ค.-64          |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                  | ไม่น้อยกว่า 90% | 38<br>0          |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 0<br>0           |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน   | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ก.ค.64           |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</b><br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                           | ไม่น้อยกว่า 98% | 23,617<br>23,617 |              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุก</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                          | 100%            | 4,986<br>4,986   |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                               | ไม่น้อยกว่า 95% | 28,603<br>28,603 |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน   | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ก.ค.64           |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                   | 100%            | 0<br>0           |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                  | ไม่น้อยกว่า 90% | 0<br>0           |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...กฟส.เล็งนกทา...โทร...0 - 4578 - 2540.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                         | ผลการดำเนินงาน                     | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                  | ก.ค.-64                            |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br>100% | 0<br><br><br><br><br><br>0         |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                         | ผลการดำเนินงาน                     | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                  | ก.ค.-64                            |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                              | 100%                             | 2<br><br>0                         |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                         | ผลการดำเนินงาน                     | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                  | มิ.ย.-64                           |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้า) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      | 100%<br><br><br><br><br><br>100% | 10<br><br>0<br><br><br>98<br><br>0 |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...กฟส.เล็งนกทา...โทร...0 - 4578 - 2540.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค                               |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------------------------------------|
|                                                                     |          | ก.ค.-64        |                                            |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                | กฟภไม่มีมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     |                |                                            |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |                                            |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |                                            |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |                                            |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |                                            |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |                                            |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          | 0              |                                            |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     |                |                                            |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              |                                            |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |                                            |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...กฟส.เล็งนกทา...โทร...0 - 4578 - 2540.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ก.ค.-64        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                    | 100%     | 0<br>0         |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                                                                                                                      |          |                |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 100%     | 8<br>0         |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        | 100%     | 25<br>0        |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ก.ค.-64        |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                         | 100%     | 0<br>0         |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 0<br>0         |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                 | 95%      | 0<br>0         |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ก.ค.-64        |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b>                                                                                             |          |                |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | 100%     | 0<br>0         |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                                                    | 100%     |                |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...กฟส.เล็งนกทา...โทร...0 - 4578 - 2540.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

|                                                |      |   |  |
|------------------------------------------------|------|---|--|
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                         |      | 0 |  |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                          |      | 0 |  |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                          | 100% |   |  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                         |      | 0 |  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                          |      | 0 |  |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%  |   |  |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |      |   |  |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |      | 0 |  |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |      | 0 |  |