



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.วท. ถึง ผจก.กฟส.วท.  
เลขที่ วท.(บต.)- วันที่ ๓ สิงหาคม ๒๕๖๐  
เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เรียน ผจก. ผ่าน ทผ.บต.กฟส.วท.

ตามนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโปร่งใส ๒.๐ ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐  
ให้ กฟพ. ทุกแห่ง ดำเนินการตามนโยบายนั้น

กฟส.วท. และ กฟพ. ในสังกัดได้ดำเนินการ ตามนโยบายในมติที่ ๒ มาตรฐานที่ ๒ การให้บริการตาม  
คู่มือประชาชน ข้อ ๒.๑ ดังกล่าวแล้ว พร้อมนี้ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ  
กฟภ. ไตรมาส ๓ / ๒๕๖๐ และได้แนบรายละเอียดมาเพื่อประกอบการรายงาน จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายศักรินทร์ ห้องมา)  
ชผ.บต.กฟส.วท.

-ทราบ

(นายยงยุทธ จุทอง)  
ผจก.กฟส.วท.

ที่ น.๒ วท.(บต.)- ๒๑๐๖  
เรียน ผจก.กฟพ.พล.

เพื่อโปรดทราบ

(นายยงยุทธ จุทอง)  
ผจก.กฟส.วท.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังทอง โทร 055-3110-34

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                     |                 | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | ไตรมาส 3   |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                               | ไม่น้อยกว่า 90% | ..100..%       | ..100..%   | ..100..%   | ..100..%   |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                             | 51              | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                                                                               | ไม่น้อยกว่า 95% | ..100..%       | ..100..%   | ..100..%   | ..100..%   |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | .....           | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้อง                                                                                                                                                     |                 |                |            |            |            |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                                                                                                         | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังทอง โทร 055-3110-34

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                            |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| ทุกราย                                                                                     |                 |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ส่งจริงทุกเดือน (ราย)                                                |                 | 15058          |        |        | .....%   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                   |                 | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                       | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ส่งจริงทุกเดือน (ราย)                                                |                 | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                    |                 | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                   | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                       |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                          |                 | 15058          |        |        | .....%   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                     |                 | 15058          |        |        | .....%   |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังทอง โทร 055-3110-34

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                             |                 | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                               |                 | 1              | ..... | ..... | .....    |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที | ไม่น้อยกว่า 90% |                | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( 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><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100..%         | ....% | ....% | ....%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100%     | ....%          | ....% | ....% | ....%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | ....%          | ....% | ....% | ....%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | ....%          | ....% | ....% | ....%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | ....%          | ....% | ....% | ....%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | ....%          | ....% | ....% | ....%    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขข้อผิดพลาดสำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | ....%          | ....% | ....% | ....%    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                              |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                               |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | ..100..%       | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 1              |        |        |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | ..100..%       | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 25             |        |        |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

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

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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..%       | ....% | ....% | ....%    |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                          |          | 2              |       |       |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย | 100%     | ....%          | ....%  | ....%  | ....%    |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                  |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย  | 100%     | ...100..%      | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย                                    | 100%     | ..100..%       | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย                                                     |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย                                                      |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย                                                                     |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย                                                                      |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ใบกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                      | 95%      |                |        |        |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                         |          |                |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | ...100..%      | ....% | ....% | ....%    |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 41             |       |       |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | ..100..%       | ....% | ....% | ....%    |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 397            |       |       |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                         | 100%     | ....%          | ....% | ....% | ....%    |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....น.2.....โทร...055-311034....

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

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