

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย     | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90</b><br><b>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับ</b><br><b>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                           | น้อยกว่า 90  | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              | 12             | 17   |       | 29       |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟ</b><br><b>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น</b><br><b>ลายลักษณ์อักษร)</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | น้อยกว่า 95% | -              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |              | -              | -    | -     | -        |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                    | เป้าหมาย    | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------|-------------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                   |             | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>            |             |                |        |       |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน       | น้อยกว่า 98 | 100%           |        |       |          |              |
| ทุกราย                                            |             |                |        |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน             |             | 18,746         | 18,813 |       | 37,559   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)          |             | 18,746         | 18,813 |       | 37,559   |              |
| .....                                             |             |                |        |       |          |              |
| ทุกราย                                            | 100%        | 100%           |        |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน             |             | 2,151          | 2,151  |       | 4,302    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)           |             | 2,151          | 2,151  |       | 4,302    |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>   | น้อยกว่า 95 | 100%           |        |       |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                              |             |                |        |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) |             | 20,897         | 20,964 |       | 41,861   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)            |             | 20,897         | 20,964 |       | 41,861   |              |
|                                                   |             |                |        |       |          |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย       | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%           | -              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                | -              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                | -              | -    | -     | -        |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90 | -              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                | -              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                | -              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                |                |      |       |          |              |

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                               |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ <b>300 kVA</b> ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                  | 100%     | -              |      |       |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                             |          |                |      |       | -        |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                              |          | 1.00           | 4.00 |       |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                        |          | -              |      | -     |          |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                 | 100%     | -              |      |       |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                           |          | 1.00           | 4.00 |       | 5.00     |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)                                                                                                                   |          | -              |      | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                      |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | -              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                |          | -              | -    |       | -        |              |
|                                                                                                                                                |          | -              | -    |       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b><br><b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>30 แอมป์ 3 เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</b> |          |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 1              | 1    |       | 2        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              |      | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 56             | 38   |       | 94       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |                |      |       | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | 100%     | -              |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                          |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    | -     | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | -              |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | -              |      |       |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -     | -        |              |
|                                                                     |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | -              |      |       |          |              |
|                                                                                                                               |          | -              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                               |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                          |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)        | 100%     | -              |      |       |          |              |
|                                                                                                                               |          | 12             | -    | -     | 12       |              |
|                                                                                                                               |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                               |          | 25             | 15   |       | 40       |              |
|                                                                                                                               |          | -              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                               |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | -              |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | -              | -    |       | -        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                           | 100%     | -              |      |       |          |              |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                          |          |                |      |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -    | -     | -        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                         |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)      | 95%      | -              |      |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                           |          | -              | -    | -     | -        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                            |          | -              | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | -              |      |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 16             | 20   | -     | -        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -    | -     | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | -              |      |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 53             | 305  | -     | -        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | -              |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                      |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

.....กฟส.กก.....โทร...17105.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | -              |      |       |          |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -    | -     | -        |              |
|                                                |          |                |      |       |          |              |

รายงานสรุปการขอใช้ไฟและการติดตั้งมิเตอร์

ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2565 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองไทรลาด

| มิเตอร์ (AMP) | เฟส | ในเขต  | นอกเขต | รวม | ในเขต         |         |          | รวม | นอกเขต        |         |          | รวม | ติดตั้งแล้วเสร็จ | ไม่ดำเนินการ |        |     |
|---------------|-----|--------|--------|-----|---------------|---------|----------|-----|---------------|---------|----------|-----|------------------|--------------|--------|-----|
|               |     | เทศบาล | เทศบาล |     | ไม่เกิน 2 วัน | 3-5 วัน | >= 6 วัน |     | ไม่เกิน 2 วัน | 3-5 วัน | >= 6 วัน |     |                  | ในเขต        | นอกเขต | รวม |
| 5(15) A.      | 1P  | 0      | 7      | 7   | 0             | 0       | 0        | 0   | 7             | 0       | 0        | 7   | 7                | 0            | 0      | 0   |
| 15(45) A.     | 1P  | 1      | 28     | 29  | 1             | 0       | 0        | 1   | 28            | 0       | 0        | 28  | 29               | 0            | 0      | 0   |
| 30(100) A.    | 1P  | 0      | 1      | 1   | 0             | 0       | 0        | 0   | 1             | 0       | 0        | 1   | 1                | 0            | 0      | 0   |
| 15(45) A.     | 3P  | 1      | 9      | 10  | 1             | 0       | 0        | 1   | 9             | 0       | 0        | 9   | 10               | 0            | 0      | 0   |