

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ลอง เขต กฟน.2 โทร. 054-581-612 (ดาวเทียม 18208)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

เม.ย. - มิ.ย. 65

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |          |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|----------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค.                   | ก.พ.     | มี.ค.    | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%                   | 100%     | 100%     | 100%     |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | ...-...%               | ...-...% | ...-...% | ...-...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ...                    | ...      | ...      | ...      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ...                    | ...      | ...      | ...      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ลอง เขต กฟน.2 โทร. 054-581-612 (ดาวเทียม 18208)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

เม.ย. - มิ.ย. 65

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ม.ค.                   | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                |                 |                        |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%                   | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 18,878                 | 18,928 | 18,878 | 56,684   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 18,878                 | 18,928 | 18,878 | 56,684   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%                   | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 1,749                  | 1,749  | 1,749  | 5,247    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 1,749                  | 1,749  | 1,749  | 5,247    |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%                   | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                           |                 |                        |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 18,936                 | 18,928 | 18,936 | 56,800   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 18,936                 | 18,928 | 18,936 | 56,800   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ลอง เขต กฟน.2 โทร. 054-581-612 (ดาวเทียม 18208)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

เม.ย. - มิ.ย. 65

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |          |          |          | 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.อ.ล่อง เขต กฟน.2 โทร. 054-581-612 (ดาวเทียม 18205)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย                        | ผลการดำเนินงาน ปี 2565                              |                                                     |                                                     |                                                     | ปัญหาอุปสรรค    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                 | ม.ค.                                                | ก.พ.                                                | มี.ค.                                               | ไตรมาส 1                                            |                 |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | <div>100%</div> <div>100%</div> | <div>3</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> | <div>3</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> | <div>3</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> | <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>-</div> | ม.ค. - มี.ค. 65 |

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ลอง เขต กฟน.2 โทร. 054-581-612 (ดาวเทียม 18205)

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|-----------------|
|                                                                                                                                                            |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                 |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                        |      |       |          | ม.ค. - มี.ค. 65 |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                        |      |       |          |                 |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                        |      |       |          |                 |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%                   | 100% | 100%  | 100%     |                 |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 15                     | 20   | 18    | 53       | 04/15/00        |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 4                      | 5    | 2     | 11       |                 |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%                   | 100% | 100%  | 100%     |                 |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 4                      | 3    | 5     | 12       |                 |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | -                      | -    | -     | -        |                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ลอง เขต กพน.2 โทร. 054-581-612 (ดาวเทียม 18205)

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                        |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | -                      | -    | -     | -        |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | -                      | -    | -     | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -                      | -    | -     | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | -                      | -    | -     | -        |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | -                      | -    | -     | -        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | -                      | -    | -     | -        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          | -                      | -    | -     | -        |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | -                      | -    | -     | -        |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | -                      | -    | -     | -        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -                      | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ลอง เขต กพน.2 โทร. 054-581-612 (ดาวเทียม 18205)

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |      |       |          | 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%     | -                      | -    | -     | -        | ม.ค. - มี.ค. 65 |
|                                                                                                                               |          | -                      | -    | -     | -        |                 |
|                                                                                                                               |          | -                      | -    | -     | -        |                 |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                         |          |                        |      |       |          |                 |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)       | 100%     | 100%                   | 100% | 100%  | 100%     |                 |
|                                                                                                                               |          | -                      | -    | -     | -        |                 |
|                                                                                                                               |          | -                      | -    | -     | -        |                 |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%                   | 100% | 100%  | 100%     |                 |
|                                                                                                                               |          | 1                      | 1    | 1     | 3        |                 |
|                                                                                                                               |          | -                      | -    | -     | -        |                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ลอง เขต กพน.2 โทร. 054-581-612 (ดาวเทียม 18205)

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|-----------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                 |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | -                      | -    | -     | -        | ม.ค. - มี.ค. 65 |
| - 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 (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                      | 95%      |                        |      |       |          |                 |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | -                      | -    | -     | -        |                 |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | -                      | -    | -     | -        |                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ลอง เขต กพน.2 โทร. 054-581-612 (ดาวเทียม 18205)

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|-----------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                 |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                        |      |       |          | ม.ค. - มี.ค. 65 |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                        |      |       |          |                 |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%                   | 100% | 100%  | 100%     |                 |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -                      | -    | -     | -        |                 |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -                      | -    | -     | -        |                 |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%                   | 100% | 100%  | 100%     |                 |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -                      | -    | -     | -        |                 |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -                      | -    | -     | -        |                 |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | -                      | -    | -     | -        |                 |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -                      | -    | -     | -        |                 |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -                      | -    | -     | -        |                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ลอง เขต กพน.2 โทร. 054-581-612 (ดาวเทียม 18205)

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|-----------------|
|                                                                                     |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                 |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | -                      | -    | -     | -        | ม.ค. - มี.ค. 65 |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | -                      | -    | -     | -        |                 |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | -                      | -    | -     | -        |                 |

รายงานสรุปการขอใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลอง  
ประจําเดือน มีนาคม 2565

| กลุ่ม      | มิเตอร์(AMP) | เฟส | ในเขตเทศบาล | นอกเขตเทศบาล | รวม | ในเขตเทศบาล       |              |               |          | นอกเขตเทศบาล       |               |                |           | ติดตั้งเสร็จ | ไม่ดำเนินการ      |                       |                    |
|------------|--------------|-----|-------------|--------------|-----|-------------------|--------------|---------------|----------|--------------------|---------------|----------------|-----------|--------------|-------------------|-----------------------|--------------------|
|            |              |     |             |              |     | ในเขตไม่เกิน 2วัน | ในเขต 3-5วัน | ในเขต >= 6วัน | รวมในเขต | นอกเขตไม่เกิน 2วัน | นอกเขต 3-5วัน | นอกเขต >= 6วัน | รวมนอกเขต |              | ไม่ดำเนินการในเขต | ยังไม่ดำเนินการนอกเขต | รวมยังไม่ดำเนินการ |
| กฟส.อ.คลอง | 5(15) A.     | 1 P | 4           | 2            | 6   | 4                 | 0            | 0             | 4        | 2                  | 0             | 0              | 2         | 6            | 0                 | 0                     | 0                  |
|            | 15(45) A.    | 1 P | 16          | 7            | 23  | 15                | 1            | 0             | 16       | 7                  | 0             | 0              | 7         | 23           | 0                 | 0                     | 0                  |
|            | 30(100) A.   | 1 P | 0           | 0            | 0   | 0                 | 0            | 0             | 0        | 0                  | 0             | 0              | 0         | 0            | 0                 | 0                     | 0                  |
|            | 5 A with CT  | 3 P | 0           | 0            | 0   | 0                 | 0            | 0             | 0        | 0                  | 0             | 0              | 0         | 0            | 0                 | 0                     | 0                  |
|            |              |     |             |              |     |                   |              |               |          |                    |               |                |           |              |                   |                       |                    |
| รวม        |              |     | 20          | 9            | 29  | 19                | 0            | 2             | 20       | 9                  | 0             | 0              | 9         | 29           | 0                 | 0                     | 0                  |