

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ  
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย                                                             | ผลการดำเนินงาน<br>เม.ย. | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------|
| <p>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                   | <p>ไม่น้อยกว่า 90%</p> <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u></p> <p><u>ผกป.</u></p> | <p>21</p> <p>0</p>      |              |
| <p>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | <p>ไม่น้อยกว่า 95%</p> <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u></p> <p><u>ผกป.</u></p> | <p>0</p> <p>0</p>       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ  
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย                                                      | ผลการดำเนินงาน<br>เม.ย.                                           | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 98%<br><br><u>ผู้รับผิดชอบ</u><br><br><u>ผบง.</u> | 100.00%<br><br>10,830<br>10,830<br><br>100%<br><br>3,008<br>3,008 |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                | ไม่น้อยกว่า 95%<br><br><u>ผู้รับผิดชอบ</u><br><br><u>ผบง.</u> | 100.00%<br><br>13,838<br>13,838                                   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ  
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย                                                                               | ผลการดำเนินงาน<br>เม.ย.       | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------|
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | <p>100%</p> <p><a href="#">ผู้รับผิดชอบ</a></p> <p><a href="#">ผบต.</a></p>            | <p>100%</p> <p>0</p> <p>0</p> |              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | <p>ไม่น้อยกว่า 90%</p> <p><a href="#">ผู้รับผิดชอบ</a></p> <p><a href="#">ผบต.</a></p> | <p>0</p> <p>0</p>             |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ  
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                                                               | ผลการดำเนินงาน<br>เม.ย.                                  | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------|
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | <u>ผู้รับผิดชอบ</u><br><br><u>ผกป.</u><br><br><br>100%<br><br><br>100% | 100%<br><br><br>6<br><br>0<br><br>100%<br><br>0<br><br>0 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 100%<br><br><u>ผู้รับผิดชอบ</u>                                        | 100%                                                     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ  
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย                                      | ผลการดำเนินงาน<br>เม.ย. | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------|--------------|
| <p>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)</li> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)</li> </ul>                                                                                                         | <u>ผกป.</u>                                   | <p>0</p> <p>0</p>       |              |
| <p>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</p> <p>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</p> | <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u></p> <p><u>ผบด.</u></p> |                         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ  
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน<br>เม.ย.           | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------------------|--------------|
| <b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br><b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                           | 100%<br><br><br>100% | 100%<br>6<br>-<br>100%<br>20<br>0 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>30 แอมป์ 3 เฟส<br><b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br><b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%<br><br><br>100% | 100%<br>0<br>0<br>100%<br>0<br>0  |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                                                                                           |                      |                                   |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                                                                                              | 100%                 | 100%                              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ  
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

| งาน/โครงการ                                                                                         | เป้าหมาย                           | ผลการดำเนินงาน<br>เม.ย. | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|--------------|
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                             |                                    | 0                       |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                              |                                    | 0                       |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย) | 100%                               | 100%                    |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                              |                                    | 0                       |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                            | <u>ผู้รับผิดชอบ</u><br><u>ผบต.</u> |                         |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%                               | 100%                    |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                              |                                    | 8                       |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                               | 100%                               | 0                       |              |
|                                                                                                     |                                    | 100%                    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ  
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย                                   | ผลการดำเนินงาน<br>เม.ย. | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------|--------------|
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                               |                                            | 5                       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                |                                            | 0                       |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%                                       | 100%<br><br>0<br>0      |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%<br><u>ผู้รับผิดชอบ</u><br><u>ผบง.</u> | 100%<br><br>0<br>0      |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                              | 95%<br><u>ผู้รับผิดชอบ</u><br><u>ผบต.</u>  | 100%<br><br>0<br>0      |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า                                                                                                                                                                         |                                            |                         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ  
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย                                                                                      | ผลการดำเนินงาน<br>เม.ย.                                                                   | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br/>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</p> <p>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 1 วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 3 วันทำการ (ราย)</p> <p>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</p> | <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u></p> <p><u>ผบง.</u></p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> | <p>100%</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>100%</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>100%</p> <p>0</p> <p>0</p> |              |
| <p>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br/>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 10 วันทำการ (ราย)</p>                                                                                                                                                                                                       | <p>85%</p> <p><u>ผู้รับผิดชอบ</u></p> <p><u>ผบง.</u></p>                                      | <p>.....-%</p> <p>.....-</p> <p>.....-</p>                                                |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทับคล้อ  
กฟส.ทค. เขต...น.2...โทร...056-641354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ปี 2565

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน<br>เม.ย. | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------|----------|-------------------------|--------------|
|             |          |                         |              |