



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

|        |                                                   |        |                |
|--------|---------------------------------------------------|--------|----------------|
| จาก    | กฟส.อ.แหลมสิงห์                                   | ถึง    | ผบธ.กบส.(ก.๒)  |
| เลขที่ | ก๒ ลสส(บต)/ ๘๒๘ /๒๕๖๒                             | วันที่ | ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒ |
| เรื่อง | ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ |        |                |

เรียน อก.บส.(ก.๒)

ตามหนังสือที่ ก.๒ กบส.(บธ)๕๘๗/๒๕๖๐ ลว. ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๐ ให้ กฟส.แหลมสิงห์ รายงานผล การดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการการไฟฟ้าเพื่อคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ระดับบริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดี นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย กฟส.แหลมสิงห์ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๒ พร้อมแนบแบบฟอร์มรายงานมาพร้อมด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการให้ต่อไป

( นายสาโรจน์ ขาวห้วยหมาก )

ผจก.กฟส.อ.ลสส.

๑ ก.ค. ๒๕๖๒

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร ๐ ๓๙๔๔ ๔๓๗๘

โทรสาร ๐ ๓๙๔๔ ๔๓๗๙

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.แหลมสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 100%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | .....%   | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.แหล่งสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                          |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                   |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟล.แม่หลมสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 1   |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |            |            |            |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                           |          |                |            |            |            |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                               |          |                |            |            |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                    | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | ...9...        | ...17...   | ...33...   | ...59...   |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                 | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | ...21...       | ...22...   | ...21...   | ...64...   |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
กฟส.แหล่งลิ่งห้

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |            |            | ปัญหาอุปสรรค                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------|------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค.     | มิ.ย.      | ไตรมาส 1   |                                                                                     |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |          |            |            |                                                                                     |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | -              | -        | -          | -          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย                                               |          | -              | -        | -          | -          |                                                                                     |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย                                                |          | -              | -        | -          | -          |                                                                                     |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |          |            |            | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย                                               |          | -              | -        | -          | -          |                                                                                     |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย                                                |          | -              | -        | -          | -          |                                                                                     |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |          |            |            |                                                                                     |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | ...100...%     | .....%   | ...100...% | ...100...% |                                                                                     |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย                                              |          | .....          | ...2.... | .....      | .....2.... |                                                                                     |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย                                               |          | .....          | .....    | .....      | .....      | นางสมจิตร วิสุทธิรัตน์ ๑๐๐ เควีเอ, นายบัญชา เอกระ ๑๐๐ เควีเอ                        |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.แหล่งสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 1   |              |
| 3.2.2 ห้มแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีโอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีโอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย       | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                    |          | .....          | .....      | .....      | .....      |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<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...% |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
กฟส.แม่หล่มสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |            | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค.        | มิ.ย.       | ไตรมาส 1   |                                                                                                                                     |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....100...%   | ...100...%  | ...100...%  | ...100...% | ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการชดเชยค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | .....          | .....       | .....       | .....      |                                                                                                                                     |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....%         | .....%      | .....%      | .....%     |                                                                                                                                     |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับภาระงานเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....%      | .....%      | .....%     | ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการชดเชยค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | .....          | .....       | .....       | .....      |                                                                                                                                     |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | .....          | .....       | .....       | .....      |                                                                                                                                     |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                          | 95%      | .....          | .....0..... | .....0..... | .....      | ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการชดเชยค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| ดำเนินการคืนเงินน้อยกว่าร้อยละ 95                                                         |          | .....          | .....       | .....       | .....      |                                                                                                                                     |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....          | .....       | .....       | .....      |                                                                                                                                     |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....          | .....       | .....       | .....      |                                                                                                                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.แหลมสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                       |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.       | ไตรมาส 1   |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |             |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                 |          |                |            |             |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                            | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...%  | ...100...% |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | .....      | .....       | .....      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | .....          | .....      | .....       | .....      |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                         | 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.แหล่งสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ประกันไว้ในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |