



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

|        |                                                   |        |                |
|--------|---------------------------------------------------|--------|----------------|
| จาก    | กฟส.อ.แหลมสิงห์                                   | ถึง    | ผบธ.กบส.(ก.๒)  |
| เลขที่ | ก๒ ลสส(บต)/๑๖๓๓/๒๕๖๒                              | วันที่ | ๒ กันยายน ๒๕๖๒ |
| เรื่อง | ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ |        |                |

เรียน อภ.บส.(ก.๒)

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

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย กฟส.แหลมสิงห์ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๒ พร้อมแนบแบบฟอร์มรายงานมาพร้อมด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการให้ต่อไป

( นายสาโรจน์ ขาวห้วยหมาก )

ผจก.กฟส.อ.ลสส.

๒ ก.ย. ๒๕๖๒

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร ๐ ๓๙๔๔ ๔๓๗๔

โทรสาร ๐ ๓๙๔๔ ๔๓๗๔

รศธ.อ.อธง. ส่งงานผ่านระบบ INFROM  
- 2 ก.ย. 2562  
วันที่ 15/92

กฟส.แหลมสิงห์

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |        |        |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหรือแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |        |        |          |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.แหลมสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                 |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมจัดตั้ง<br>หรือแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.แหลมสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |            |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | ก.ค.           | ส.ค.        | ก.ย.       | ไตรมาส 1     |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |             |            |              |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                    |          |                |             |            |              |              |
| 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                    |          |                |             |            |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                             | 100%     | ...100.....%   | ...100...%  | ...100...% | ...100...%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | .....9.....    | .....8..... | .....      | .....17..... |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | .....          | .....       | .....      | .....        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                          | 100%     | ...100.....%   | ...100...%  | ..100...%  | .....100...% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | ...30.....     | ...32.....  | .....      | .....62..... |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | .....          | .....       | .....      | .....        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.แหลมสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |            |            | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|------------|------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.       | ไตรมาส 1   |                                                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |         |            |            |                                                                                    |
| - เขตเมือง                                                        | 100%     | -              | -       | -          | -          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -       | -          | -          |                                                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -       | -          | -          |                                                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100%     |                |         |            |            | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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)                                           |          | .....          | ...1... | .....      | ...1.....  | นายสิงห์ ทองศรี                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | .....          | .....   | .....      | .....      |                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.แหลมสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.       | 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 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |            |            |            |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<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 กฟภ.

กฟส.แหลมสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |             |             |             | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.        | ก.ย.        | ไตรมาส 1    |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....100...%   | ...100...%  | ...100...%  | ...100...%  |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | .....1.....    | .....-..... | .....-..... | .....1..... |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....          | .....       | .....       | .....       |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....%      | .....%      | .....%      |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | .....-.....    | .....-..... | .....-..... | .....-..... |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | .....-.....    | .....0..... | .....0..... | .....       |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      |                |             |             |             | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| - ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                        |          |                |             |             |             |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....          | .....       | .....       | .....       |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....          | .....       | .....       | .....       |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.แม่หลมสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                   |          | ก.ค.           | ส.ค.       | ก.ย.        | ไตรมาส 1   |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<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 กฟผ.

กฟผ.แหลมสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                          |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                          |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |