



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.แหลมสิงห์ ถึง ผบธ.กบส.(ก.๒)  
เลขที่ ก.๒ กฟส.อ.ลสส.(บต.)/ ๑๐๓๘/๒๕๖๓ วันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๖๓  
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 กฟภ. เพื่อกำหนดมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าเพื่อคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ระดับบริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดี นั้น

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย กฟส.แหลมสิงห์ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๓ พร้อมแนบแบบฟอร์มรายงานมาพร้อมด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการให้ต่อไป

( นายสาโรจน์ ขาวห้วยหมาก )

ผจก.กฟส.อ.ลสส.

๓๐ เม.ย. ๒๕๖๓

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร ๐ ๓๙๔๔ ๔๓๗๘

โทรสาร ๐ ๓๙๔๔ ๔๓๗๙

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## กฟส.แหลมสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                                   |          |                |        |        |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |        |        |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                      | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                                 |          |                |        |        |          |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                     | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                               |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## กฟส.แหลมสิงห์

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                 |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

## 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 2     |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถึจกวันท่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |             |             |              |              |
| 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.....   | .....-..... | .....-..... | .....15..... |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | .....          | .....       | .....       | .....        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                         | 100%     | ...100...%     | ...100...%  | ..100...%   | .....100...% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                |          | ..32....       | ...-....    | ...-..      | .....32..... |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | .....          | .....       | .....       | .....        |              |

## 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 2   |                                                                                    |
| 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)                                           |          | .....          | .....  | .....      | .....      |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | .....          | .....  | .....      | .....      |                                                                                    |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

## กฟส.แหลมสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| 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 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...% |              |

## 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 2   |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....100...%   | ...100...% | ...100...% | ...100...% |                                                                                                                               |
| - 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)                                                                     |          | .....          | .....0.... | .....0.... | .....      |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      |                |            |            |            | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |            |            |            |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....          | .....      | .....      | .....      |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....          | .....      | .....      | .....      |                                                                                                                               |

## 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 2   |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<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.แหลมสิงห์

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |