



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.หัวไทร ผ่านเครื่องแล้ว/Scan ถึง กฟอ.ปากพนัง

เลขที่ ต.๒.ทท.-(บต.) ๕๘๖ / ๒๕๖๖ วันที่ ๐๓ พ.ค. ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ข้อมูลตามแบบฟอร์ม มาตรฐานคุณภาพบริการ จำนวน ๑๑ ฉบับ

เรียน ผจก.กฟอ.ปากพนัง

กฟส.อ.หัวไทร ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖ นั้น กฟส.อ.หัวไทร ได้รวบรวมข้อมูลแล้วเสร็จ จึงขอส่งให้ กฟอ.ปากพนัง ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายเพติม เอี่ยมสังข์)  
ผจก.กฟส.อ.หัวไทร

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า...กฟส.หท.....เขต.....ต.2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><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><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหัวไทร เขต ต.2

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

| งานโครงการ                                                          | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                     |                  | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย   | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                              |                  |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย                   | ไม่น้อยกว่า 98 % | .....%         | .....% | .....% | .....%   | -            |
| -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)                           |                  | 19,094         |        |        |          |              |
| -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย)                              |                  | 19,094         |        |        |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                   | 100 %            | .....%         | .....% | .....% | .....%   | -            |
| -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)                           |                  | 2,405          |        |        |          |              |
| -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด(ราย)                               |                  | 2,405          |        |        |          |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b> | ไม่น้อยกว่า 95 % | .....%         | .....% | .....% | .....%   | -            |
| -จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)                     |                  | 21,499         |        |        |          |              |
| -จำนวน ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)                               |                  | 21,499         |        |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า...กฟส.ทท.....เขต.....ต.2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                     |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า...กฟส.ท.....เขต.....ต.2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| <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>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | 6              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | 6              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | -              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | 6              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | -              |      |       |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า...กฟส.หท.....เขต.....ต.2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                   |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 20             | -    | -     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า...กฟส.หท.....เขต.....ต.2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๑</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<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)                                                                                                                                     |          | 1              |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | -              |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 46             |      |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | -              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า...กฟส.หท.....เขต.....ต.2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๑</sup>

| งาน/โครงการ                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                       |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส   |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 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%  | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              |      |       |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              |      |       |          |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              |      |       |          |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              |      |       |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า...กฟส.ทท.....เขต.....ต.2.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๑</sup>

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 7              |      |       |          |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              |      |       |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 9              |      |       |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                  |          | -              |      |       |          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | -              |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | -              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหัวไทร เขต ต.2

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards Of Performance)

| งานโครงการ                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย   | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่าน<br/>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า</b><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100 %    | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| <b>3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟ<br/>ยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)</b><br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                   | 95 %     |                |        |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ.

เมษายน 2566

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้า.....กฟส.ทท.....เขต.....ต.2.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|---------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ม.ค.66         | ก.พ.66 | มี.ค.66 | เม.ย.66 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%    |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |        |         |         |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%    |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 12             | 9      | 8       | 8       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | -              | -      | -       | -       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%    |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -      | -       | -       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | -              | -      | -       | -       |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | 100%     | 100%           | 100%   | 100%    | 100%    |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              | -      | -       | -       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | -              | -      | -       | -       |              |

(ลงชื่อ).....

พบช.ผบง.ทท. ผู้ปฏิบัติงาน



(ลงชื่อ).....

ผบ.บง.

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards Of Performance)

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