



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.เลขาขวัญ

เลขที่ ก.๓ ลข.-๗๕๖๗๓/๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติ (ด้านการตลาด) ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรียน อก.บส.ก.๓

ถึง กบส.กฟภ.๓

วันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๓

กฟส.เลขาขวัญ ขอส่งรายงานการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ (ด้านการตลาด) งานที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดมาแล้ว จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และ แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

(นายอนุชา กุญชร)

ผจก.กฟส.ลข.

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๑๗๓๐๘

ส่ง ผบธ.กบส.กฟภ.๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลขาวิบูลย์ โทร ๑๗๓๐๘

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)                                                              |                 | ๓๘             |      |      |          |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)                                                                 |                 | ๐              |      |      |          |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                         |                 | ๐              |      |      |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                            |                 | ๐              |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลขาวิญ ไทร ๑๗๓๐๘

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                        |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|---------------------------------------------------------------------|
|                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |                                                                     |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |      |      |          |                                                                     |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           |      |      |          | ไตรมาส ๒ สามารถอ่านหน่วยไฟฟ้า<br>และจัดส่งใบแจ้งหนี้ได้ครบถ้วน ๑๐๐% |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๑๗๐๘๐          |      |      |          |                                                                     |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ๑๗๐๘๐          |      |      |          |                                                                     |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           |      |      |          |                                                                     |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๑๔๑๙           |      |      |          |                                                                     |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ๑๔๑๙           |      |      |          |                                                                     |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           |      |      |          |                                                                     |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                 |                |      |      |          |                                                                     |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๑๘๔๙๙          |      |      |          |                                                                     |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๑๘๔๙๙          |      |      |          |                                                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
 กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ ๑๐๐<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๑๐ นาที                             | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           |      |      |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย                | ผลการดำเนินงาน                                               |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         | ก.ค.                                                         | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <p>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ซื้อไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ซื้อใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</p> <p>๓.๒.๑.๑ ผู้ซื้อใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๕</p> <p>๐</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๗๕</p> <p>๐</p> |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                          |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              |      |      |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๑              |      |      |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              |      |      |          |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๐              |      |      |          |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              |      |      |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลขาวิทยุ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          | ๑              |      |      |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                                                           |          | ๕              |      |      |          |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                                                           |          | ๑๐             |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลขาวิทยุ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | ๐              |      |      |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | ๐              |      |      |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                      |          | ๐              |      |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                       |          | ๐              |      |      |          |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                   | ๙๕%      | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | ๐              |      |      |          |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | ๐              |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลขาขวัญ ไทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย                                                                                             | ผลการดำเนินงาน                                                                                       |      |      | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                      | ก.ค.                                                                                                 | ส.ค. | ก.ย. |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)<br>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% |      |      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                      |                                                                                                      |      |      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                      |                                                                                                      |      |      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                      |                                                                                                      |      |      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                      |                                                                                                      |      |      |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                           | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐%                                                 | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐%                                                 |      |      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                      |                                                                                                      |      |      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | ๑๐๐%           |      |      |          |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          | ๐              |      |      |          |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | ๐              |      |      |          |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          |                |      |      |          |              |