



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.เลขาขวัญ

ถึง กบล.กฟก.๓

เลขที่ ก.๓ ลข.- ๑๗๕/๒๕๖๕

วันที่ ๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติ (ด้านการตลาด) ประจำปี เดือน มกราคม ๒๕๖๕

เรียน อก.บล.ก.๓

กฟส.เลขาขวัญ ขอส่งรายงานการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ (ด้านการตลาด) งานที่เกี่ยวข้อง  
กับมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี เดือน มกราคม ๒๕๖๕ พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน  
๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และ แจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไป

( นายสมชาย แก้วสมนึก )

ผจก.กฟส.ลข.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลขาวิทยุ โทร ๑๗๓๐๘

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                     |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                               | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๔๕             |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                     |                 | ๐              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                     |                 | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในร้องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                                                                                 |                 |                |      |       |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> |                 | ๐              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                     |                 |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                     |                 | ๐              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.สาขาฉะเชิงเทรา โทร ๐๗๓๐๘

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |      |       |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๑๗๙๒๒          |      |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ๑๗๙๒๒          |      |       |          |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๑๔๘๘๘          |      |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ๑๔๘๘๘          |      |       |          |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                 |                |      |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๑๔๔๑๐          |      |       |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๑๔๔๑๐          |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.เลขานุญ โทร ๑๗๓๐๘

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                               |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ ๑๐๐                                         | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> </ul> |                 | ๐              |      |       |          |              |
| เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                 |                 | ๐              |      |       |          |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐                                              | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> </ul>              |                 | ๐              |      |       |          |              |
| เกินกว่า ๑๐ นาที                                                                                                                              |                 | ๐              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>- ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)</li> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)</li> </ul> | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                         |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระค่าธรรมเนียมและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                                     |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | ๑๙             |      |       |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | ๐              |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | ๖๐             |      |       |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | ๐              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

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

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



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า ๒๕๐ กิโลเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ กิโลเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                       |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนข้อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๕    |       |          |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐   |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                       |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</li> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</li> </ul>                               |          | ๐              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                       |          | ๐              |      |       |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                                                                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</li> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</li> </ul> |          | ๐              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                       |          | ๐              |      |       |          |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนค่าบริการ (ในการมีผู้สูญเสียการจ่ายไฟฟ้า)                                                                                                             | ๙๕%      | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ</li> <li>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ</li> </ul>                                                   |          | ๐              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                       |          | ๐              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

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

| งาน/โครงการ                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                             |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลากลับไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอรับ) |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                    |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                      |          | ๑๐             |      |       |          |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | ๐              |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                               | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                      |          | ๔๐             |      |       |          |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | ๐              |      |       |          |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                      |          | ๐              |      |       |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | ๐              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เลาขวัญ โทร ๑๗๓๐๘

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                             |          | ○              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                             |          | ○              |      |       |          |              |