



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ตค.

ถึง กบล.น.๓

เลขที่ น.๓ กฟส.ตค.(บส.) ๕๕/๕๕๖๗

วันที่ - 5 มี.ค. 2567

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บกล.น.๓

กฟส.ตากสิน ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ ตามรายละเอียดเอกสารแนบ จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

( นายจอมทัพ พามา )

ชจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.ตากสิน

๕ มี.ค. ๖๗

แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์

โทร.๑๔๗๓๖

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน         | ปัญหาอุปสรรค                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <p>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากกระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                       | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%<br>15             | Note : กรอกข้อมูลในช่องสีแดง หากมีการดำเนินการเกินมาตรฐานให้ระบุ |
| <p>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 80% | #DIV/0!<br>0<br>0      | ปัญหาอุปสรรคมาด้วย                                               |
| <p>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง</p>                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |                        |                                                                  |
| <p>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบถอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่น้อยร้อยละ 25</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุก 2 เดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบถทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                               | ไม่เกิน 25%     | 100%<br>20339<br>20339 |                                                                  |
| <p>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                                              | 100%            | 100%<br>18719<br>18719 |                                                                  |
| <p>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                             | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%<br>39063<br>39063 |                                                                  |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul>                         | ไม่น้อยกว่า 80% | #DIV/0!<br>0<br>0      |                                                                  |

2.3.1+2.3.2

3. มาตราฐานการให้บริการที่พึงปรารถนาของผู้รับใช้ของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

2/4



| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน    | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------|--------------|
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสทวีป <ul style="list-style-type: none"> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul>                                                | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul> | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากรับผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไข)                                                                                                                                                         |          |                   |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก <ul style="list-style-type: none"> <li>- เขตเมือง</li> </ul>                                                                                                                                                                           | 100%     | 100%<br>12<br>0   | BPrn         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- นอกเขตเมือง</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 | 100%     | 100%<br>21<br>0   | BPrn         |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ <ul style="list-style-type: none"> <li>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</li> <li>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับจ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด <ul style="list-style-type: none"> <li>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)</li> <li>เกิน 10 วันทำการ (ราย)</li> </ul>                                                                         | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0 |              |