



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟส.ทสก. ถึง กบล.ต.๑
เลขที่ ต.๑.ทสก.(กป)๓๐๓๖/๒๕๖๓ วันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓
อ้างอิง บันทึก เลขที่ ต.๑- กบล.(บธ) ๒๖๖/๒๕๕๙ ลว. ๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙

เรียน อก.บล.ต.๑

ตามบันทึกที่อ้างถึง การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐาน กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตาม
แผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๓ ให้ กฟภ.รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่กำหนดให้รายงาน
กบล.ต.๑ ภายใน วันที่ ๑๐ ของทุกเดือน นั้น

กฟส.ทสส.แก ขอส่งรายงาน การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.
ประจำเดือน มิ.ย. ๒๕๖๓ พร้อมแนบบแบบฟอร์ม การดำเนินการ ดังนี้

๑. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป
๒. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป


(นายบรรจง บุญยิ่ง)
ผจก.ทสก.

๕๙ ก.ค. ๒๕๖๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๕๘	๖๕	๖๑	๑๐๐%	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		-				
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	๑	๐	๑๐๐%	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๖,๓๕๓	๑๖,๓๗๒	๑๖,๔๐๖	๑๐๐%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๑๖,๓๕๓	๑๖,๓๗๒	๑๖,๔๐๖	๑๐๐%	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%				%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒,๕๘๒	๒,๕๗๘	๒,๕๘๗	๑๐๐%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๒,๕๘๒	๒,๕๗๘	๒,๕๘๗	๑๐๐%	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%				%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑๘,๙๓๕	๑๘,๙๕๐	๑๘,๙๙๓	๑๐๐%	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑๘,๙๓๕	๑๘,๙๕๐	๑๘,๙๙๓	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๐	๐	๐	๑๐๐%	
		—		—		
		๐	๐	๐	๑๐๐%	
						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...สาขาที่บะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐	๐	๑๐๐%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน		—	—	—		
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐	๑๐๐%	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		—	—	—		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๑	๐		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)						

การไฟฟ้า...สาขาที่บะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๓	๕	๒	๑๐๐%	
		๐	๐	๐		
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๒๗	๔๖	๓๓	๑๐๐%	
		—	—	—		ติดตั้งมิเตอร์ผ่านระบบ SCS แจ้งข้อมูลมิเตอร์ไม่ไหลในระบบ SAP

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
๓.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๒	๑	๑๐๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		—				
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๑๐๐%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	๙๕%					
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๗	๑๐	๑๔	๑๐๐%	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		—				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๒๙	๒	๑	๑๐๐%	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		—	—	—		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๔๔	๐	๐	๑๐๐%	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		—	—	—		
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		—	—	—		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		—	—	—		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...สาขาที่บสแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	๘๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		—	—	—	—	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		—	—	—	—	