



8/๗/๗

ສະຖານະ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทสก. ถึง กบล.ต.๑
เลขที่ ต.๑.ทสก.(กบ) ๖๔๓๐๖/๒๕๖๓ วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓
อ้างถึง บันทึก เลขที่ ต.๑- กบล.(บธ) ๒๖๖/๒๕๕๙ ลา. ๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙

เรียน อก.บล.ต.๑

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

กฟส.ทับสะแก ขอส่งรายงาน การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.
ประจำเดือน พ.ย. ๒๕๖๓ พร้อมแนบแบบฟอร์ม การดำเนินการ ดังนี้

๑. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป
๒. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

นายบรรจง บุญยิ่ง^(Signature)
(นายบรรจง บุญยิ่ง)
ผจก.ทสก.

๘/๗/๒๕๖๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...สาขาทั่วไปและ...จ. ประจวบศรีรัช្ឹานร์ เขต....ต.๑....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๓

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผู้การดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ก.	พ.ย.	ร.ค.	ไตรมาส ๔	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ตัวบันเสิง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
๒.๒ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนในวัน ๔ ช.ม. (ครั้ง) ๒.๓ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๘๕ ภายใน ๔ ชั่วโมงและรีบูตเป็น ลายลักษณ์อักษร)	๘๕	๗๘	๗๘	๑๐๐%%%%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...สาขาทั่วไป...จ. ประจวบศรีรัช្ឹา...เขต.....ต.๑....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๓

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลกระทบดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้านทุกคนบอร์นหน่วยไฟฟ้าเดือนทุกราย	๑๖,๔๗๔	๑๖,๖๐๕	๑๖,๖๑๖	๑๖,๖๑๖	๑๐๐%
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)					๑๐๐%
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)					๑๐๐%
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	๒,๑๑๑	๒,๑๑๒	๒,๑๑๒	๒,๑๑๒	๑๐๐%
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๒,๑๑๑	๒,๑๑๒	๒,๑๑๒	๒,๑๑๒	๑๐๐%
๒.๓.๓ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าใบแนบท้ายเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%			%
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	๑๙,๑๗๐	๑๙,๑๗๐	๑๙,๑๗๐	๑๙,๑๗๐	๑๐๐%
- จำนวนใบเบิกหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	๑๙,๑๗๐	๑๙,๑๗๐	๑๙,๑๗๐	๑๙,๑๗๐	๑๐๐%
๒.๔ ไม่มีการล่าช้า					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓

ภาครัฐ...สาขาที่บสสฯ...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑.....ประจวบดีอุน พฤศจิกายน ๒๕๖๓

๙. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๙.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถูกต้องผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถูกต้องผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	○	○	○	○	○	๑๐๐%
๙.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕๐						๑๐๐%
- สามารถตอบคำถูกต้องผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถูกต้องผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	○	○	○	○	○	๑๐๐%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...สานหาทับสะแม...จ. ประจวบศรีรัตน์.....เบต....๗.๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๓

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			บัญชีรายรับ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า					
๓.๑.๑ การแจ้งข้อตกลงไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อบริการติดงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่					
- ห้องแม่ปั๊มน้ำด้วยกรณีฉุกเฉิน ๓๐๐ KV/A ที่น้ำไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
การแจ้งตัดไฟ					
- แจ้งข้อมูลไฟฟ้าล่วงหน้า					
ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	๐	๐	๐	๑๐๐%	
- แจ้งข้อมูลไฟฟ้าล่วงหน้า ๔๘ ชั่วโมงกว่า ๓ วัน (ราย)%	
การปรับติดงาน					
- ปรับติดงานทั้งหมดและยกเว้นไฟฟ้าคงไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ไม่สามารถปรับติดงานทั้งหมดและยกเว้นไฟฟ้าคงไว้ (ราย)	๐	๐	๐	
ที่แจ้งไว้ (ราย)	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...สานมาตฐานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓.....เบ็ด....ต.๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๓

๙. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๙.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับบ้านพักพิงไฟฟ้าใน เขตเทศบาลที่รองรับอัตราสาธารณูปโภคต่ำ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
๙.๑.๓ ขยายแปลงขนาดรวมกันแล้วตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน ○	○	○ ○ ○ ○
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๕ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๑๕ ชม. (ราย) ○ ○ ○ ○ ○

ຮຽນພາຍຫຼຸດກໍາດຳເນີນງານຕາມມາດຖະວິທີການພົບປະກາງພອງ ປີ ເກື່ອນ

အလွန်မျက်လျှော့မြတ်စွာပေါ်လောက်သူများ၏ အခြေခံမြတ်စွာများ

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

๓. มาตรฐานการเหยียบรวมทั้งหมด						ปัญหาอุปสรรค			
งาน/โครงการ			เป้าหมาย			ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔					
๓.๒ ระบบเอกสารที่ผู้ขอใช้ไฟฟารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณ์มีระบบฯ									
จໍาหน่ายพร้อมอยู่แล้ว									
๓.๒.๑ ระบบประเมินค่า (๖๘๐/๗๓๐ โวต)									
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่อบรมติดตามตรวจสอบมาตรฐานไม่เกิน ๓๐ แรมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
- เอกเต็มอง									
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๓	๓	๓	๓					
ภายนอก ๒ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐					
- นอกเขตเมือง									
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๙	๑๙	๑๙	๑๙					
ภายนอก ๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐					

๗. มาตรฐานการให้บริการให้การไฟฟ้ารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

กส. มาตรฐานการเเพร่อง่าฯ ของอาชญากรรม							ปัญหาอุปสรรค
งาน/โครงการ			ผลการดำเนินงาน				
	เป้าหมาย	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔		
๓.๓.๑.๒ ผู้ขอเข้าฟ้าที่ขอตั้งมิเตอร์บนดาดฟ้า ๓๐ เดือน เป้า เทศ	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	๐ ๐	๐ ๐	๑๐๐% ๑๐๐%%%	
- ๑๗๖๙	๑๐๐% ๑๐๐%	๐ ๐	๐ ๐	๐ ๐	๑๐๐% ๑๐๐%%%	
๓.๓.๒ วันทำการ (ราย) ๑๒	๑๐๐% ๑๐๐%	๐ ๐	๐ ๐	๐ ๐	๑๐๐% ๑๐๐%%%	
- ๑๗๖๙	๐ ๐	๐ ๐	๐ ๐	๐ ๐	๑๐๐% ๑๐๐%%%	
๓.๓.๓ ระบบทหารด้านสูง(๑๗)/๑๓	๑๐๐% ๑๐๐%	๐ ๐	๐ ๐	๐ ๐	๑๐๐% ๑๐๐%%%	
๓.๓.๓.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๓๕๐ กว่า ๓.๓.๓.๒ วันทำการ (ราย) ๑๒	๑๐๐% ๑๐๐%	๐ ๐	๐ ๐	๐ ๐	๑๐๐% ๑๐๐%%%	
- ๑๗๖๙	๐ ๐	๐ ๐	๐ ๐	๐ ๐	๑๐๐% ๑๐๐%%%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...สานพลังสายน้ำ...จ. ประจวบศรีรัตน์.....เขต.....ที่.๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๓

๙. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				บัญชีอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๙.๑.๒.๓ หม้อแปลงขนาดรวมกันกว่า ๑๕๕๐ เครื่อง และเกิน ๒,๐๐๐ เครื่อง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)
๙.๓ ระบบเวลาตอบสนองผู้ใช้ไฟฟ้าเรื่องขอรื้อ ร้องเรียน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
๙.๓.๑ การโอนซื้อไฟฟ้าและหักภาษีการเบ็ดเตล็ด	๗๑	๗๑	๗๑	๗๑	๗๑	๑๐๐%
หลักประกันการไฟฟ้า%
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๗๓	๗๐	๗๐	๗๐	๗๐	๑๐๐%
๙.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า
ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)
เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้า...สานหาบสังเกต...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ป.ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๓

๙. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมายบูรณา
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๙.๓.๓ การตรวจสอบชื่อร่องเรียน เกี่ยวกับประเด็น แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสฟริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
- พยุงไฟฟ้า ภายนอก ๕ วันทำการ (ราย)	๗	๗	๗	๗	๑๐๐%	
- พยุงไฟฟ้า เก็บ ๕ วันทำการ (ราย)%	
๙.๓.๔ การตรวจสอบชื่อร่องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและไปเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
- ตรวจสอบหน่วยอัตโนมัติไฟฟ้า	๐	๐	๐	๐	๑๐๐%	
๙.๓.๕ ภายนอก ๕ วันทำการ (ราย)	
- ตรวจสอบหน่วยอัตโนมัติไฟฟ้า	๐	๐	๐	๐	๑๐๐%	
๙.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเลิก การใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐๐%	
- ดำเนินการใน ๓๕ วันทำการ	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๓

กำไรพ้า..สาขาที่บะสะแม...จ. ประจวบศรีรัชชานนท์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๓

๙๙. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประทานบ้านไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			เป้าหมายปัจจุบัน
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๙๙. ระบบเวลาจ่ายเพื่อปกป้อง กรณีถูกดัดแปลงไฟฟ้า (นับผิดจ้างวันที่ไฟฟ้าชำรุดเสื่อมและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
๙๙.๓ ผู้ใช้ไฟรายเดือน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
- เอกชนเมือง		๐	๐	๐	๑๐๐%
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)				
เก็บ ๑ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
- นอกเขตเมือง		๐	๐	๐	๑๐๐%
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)					๑๐๐%
เก็บ ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
ภายใน ๗ วันทำการ (ราย)				
เก็บ ๗ วันทำการ (ราย)				
ภายใน ๑๔ วันทำการ (ราย)				
เก็บ ๑๔ วันทำการ (ราย)				