



เรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทสก. ถึง กบล.ต.๑
เลขที่ ๑.๑.ทสก.(กบ) ๖๙๘/๔๕๖๔ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔
เรียน อก.บล.ต.๑

การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐาน กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๔ ให้ กฟภ.รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่กำหนดให้รายงาน กบล.ต.๑ ภายใน วันที่ ๑๐ ของ ทุกเดือน นั้น

กฟส.ทับสะแก ขอสงวนรายงาน การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ. ประจำเดือน ต.ค. ๒๕๖๔ พร้อมแนบแบบฟอร์ม การดำเนินการ ดังนี้

๑. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป
๒. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายบรรจง บุญยิ่ง)

ผจก.ทสก.

๕ พ.ย. ๒๕๖๔

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี พ.ศ.๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาทั่วไป...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เดต....๑.๑....๑.๓....ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัจจัยสนับสนุน |
|---|-----------------|----------------|------|------|----------|----------------|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ | |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% | |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขชี้ช่องเรียนใหม่ร่องแรงต้นไฟฟ้าได้ร้อยละ สัก ภายใน ๔ เดือน(ร่องเรียนปั้น) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% | |
| ๒.๓ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง) | ๔๕ | — | — | — |% | |
| ๒.๔ จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ป.ม. (ครึ่ง) | — | — | — | — |% | |
| ๒.๕ สามารถแก้ไขชี้ช่องเรียนใหม่ร่องแรงต้นไฟฟ้าได้ร้อยละ สัก ภายใน ๔ เดือน(ร่องเรียนปั้น) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% | |
| ๒.๖ สามารถแก้ไขชี้ช่องเรียนใหม่ร่องแรงต้นไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (ร่อง) | ๑๐๐% | ๑ | — | — |% | |
| ๒.๗ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากยกเว้นกรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | — | — | — |% | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|---|----------------|------|------|----------|--------------|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ | |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% | |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน | ๗๘% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% | |
| ทุกราย | | | | | | |
| | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ซึ่งริงทุกเดือน (ราย) | ๑๑,๔๕๗ | | | | ๑๐๐% |
| | - จำนวนผู้ใช้ไฟในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | ๑๑,๔๕๗ | | | | ๑๐๐% |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐% | | | | |% |
| | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ซึ่งริงทุกเดือน (ราย) | ๒,๖๔๔ | | | | ๑๐๐% |
| | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ๒,๖๔๔ | | | | ๑๐๐% |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าใบไม้ละเดือน | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | | | | |% |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ | | | | | | |
| | - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) | ๑๙,๔๕๗ | | | | ๑๐๐% |
| | - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) | ๑๙,๔๕๗ | | | | ๑๐๐% |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

กำไรไฟฟ้า...สาขาที่บสสและจว. ประจำศรีบันร์ เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลกระทบดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|-----------------|------------------|-----------------|-----------------|----------|--------------|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ | |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% | |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑๐๐% | |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ | ไม่น้อยกว่า ๘๐% | ไม่น้อยกว่า ๘๐% | ไม่น้อยกว่า ๘๐% | ไม่น้อยกว่า ๘๐% | ๑๐๐% | |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที | ๐ | ๐ | ๐ | ๐ | | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพเบ็ดเสร็จของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า...สาขาที่บสสแหก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจាតีอน ตุลาคม ๒๕๖๔

๙. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|----------|----------------|------|------|--------------|
| | | ต.ค. | พย. | ธ.ค. | |
| ๙.๑ ศูนย์ไฟฟ้า | | | | | |
| ๙.๑.๓ การแจ้งข้อต่อไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ห้องแม่กลองขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป | | | | | |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% |
| การแจ้งตัวไฟฟ้าล่วงหน้า | | | | | |
| - แจ้งข้อต่อไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) | ๐ | | | | ๑๐๐% |
| - แจ้งข้อต่อไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) | | | | |% |
| การปฏิบัติงาน | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |
| - ปฏิบัติงานที่น่าจะมีระยะเวลาที่เจ็จจี (ราย) | ๐ | | | | ๑๐๐% |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานที่น่าจะมีระยะเวลาที่เจ็จจี (ราย) | | | | |% |
| ที่เจ็จจี (ราย) | | | | | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า...สาขาที่บประสงค์ฯ.จ. ประจำศูนย์.....เขต.....ต.๑.....ประจាតีดื่อน ตุลาคม ๒๕๖๔

๙. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|----------|----------------|------|------|--------------|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | |
| ๙.๓.๑ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าน เขตเทศบาลที่อยู่เขตสาธารณูปโภคที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่ต่ำ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% |

๔.๒.๑ แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)
๔.๒.๒ แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาที่บสสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ท.๑.....ประจวบตีโอน ตุลาคม ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลกระทบดำเนินงาน | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|----------|------------------|------|------|--------------|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | |
| ๓.๒ ระบบตรวจสอบผู้ขอใช้ไฟฟารายใหม่ของ กฟภ (นับถือจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าซึ่งเริ่บแจ้งและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว | | | | | |
| ๓.๒.๑ ระบบบรรจุติดต่อ (๙๘๐/๒๓๐ โทรศัต) | | | | | |
| ๓.๒.๓.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ติดต่อตั้งแต่ครั้งแรกจนได้ไม่เกิน ๓๐ แคมป์ ๓ เฟส | | | | | |
| - เอกเนื้อง | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย) | ๑ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑๐๐% |
| - นอกเขตเมือง | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย) | ๔๕ | ๐ | ๐ | ๐ | ๑๐๐% |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า...สาขาที่บสสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....๗.๑.....ประจ้าเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้เพื่อของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | ปัจจุบัน |
|--|----------|----------------|--------|--------|----------|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |
| ๓.๒.๓.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งไม่ต้องรอนานได้กินเวลา ๓๐ แฉลบ ๓ เฟส | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% |
| - เขตเมือง | | | | | |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) | ๐ | | | | |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย) |% | | | | |
| - นอกเขตเมือง | | | | | |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% |% |% |% | ๑๐๐% |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๐ | | | | |
| ๓.๒.๓ ระบบแรงดันสูง(๑๗/๓๗ เครื่อง) | | | | | |
| ๓.๒.๓.๑ ผู้ขอเปลี่ยนแปลงครั้งใหม่ไม่เกิน ๑๕๐ เครื่อง | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) | ๑๕ | | | | ๑๐๐% |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย) | | | | | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

กำไรพื้นที่...สาขาทั่วประเทศ...จ. ประจวบศรีรัช្ឹา.....เขต.....ต.๑.....ประจាតีน ตุลาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | บัญหาอุปสรรค |
|---|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
| | | ต.ค. | พย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ | |
| ๓.๓.๓. ๓ ที่น้อมปฏิบัติตามเกณฑ์กินกว่า ๗๕๐ เครื่อง เติมใน ๗๐๐ เครื่อง | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% |
| ภายใน ๔๕ วันทำการ (ราย) กิน ๔๕ วันทำการ (ราย) | ๗ | | | | | |
| ๓.๓ ระบบเวลาตอบสนองไฟฟ้าร้องขอที่รวดเร็ว ร้องเรียน | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% |
| ๓.๓.๓ การอนุมัติไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% |
| ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) กิน ๑๕ วันทำการ (ราย) | ๑๙ | | | | | |
| ๓.๓.๒ การจ่ายค่าน้ำสกปรกน้ำเสียที่ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) กิน ๓ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% |
| | | | | | | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า...สานหาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจាតีดอน ตุลาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | นิยามอปสรรถ |
|---|----------|----------------|------|------|----------|-------------|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ | |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อมูลเรื่อง เกี่ยวกับประชารัฐ แล้วไปฟังฟ้า และไฟฟ้าในประเทศไทย | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ วันทำการ (ราย) | ๗ | | | | ๑๐๐% | |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๔ วันทำการ (ราย) | — | | | | | |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบขอร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเบร็ฟเจ็นค่าไฟฟ้า | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ วันทำการ (ราย) | — | | | | ๑๐๐% | |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๔ วันทำการ (ราย) | — | | | | | |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ ชำระอยู่ไฟฟ้า) | ๙๕% | | | | ๑๐๐% |% |
| - ดำเนินการภายใน ๗๕ วันทำการ | — | | | | ๑๐๐% | |
| - ดำเนินการเกิน ๗๕ วันทำการ | — | | | | | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า...สานทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจ้าเดื่อน ตุลาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้เพาข่อง กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | บัญชีมาตรฐานคุณภาพ |
|---|----------|----------------|------|------|----------|--------------------|
| | | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ | |
| ๓.๔ ระบบเวลาจ่ายไฟ健全ลับ กรณีถูกดัดจ่ายไฟฟ้า (บันถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำรุดเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) | | | | | | |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเดือน | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |% |% |
| - เน็ตเมือง | — | — | — | — | | ๑๐๐% |
| ก้าวใน ๓ วันทำการ (ราย) | — | — | — | — | |% |
| เก็บ ๓ วันทำการ (ราย) | — | — | — | — | | ๑๐๐% |
| - นาอกเขตเมือง | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | |% |
| ก้าวใน ๓ วันทำการ (ราย) | — | — | — | — | | ๑๐๐% |
| เก็บ ๓ วันทำการ (ราย) | — | — | — | — | |% |
| ก้าวใน ๒ วันทำการ (ราย) | — | — | — | — | |% |
| เก็บ ๒ วันทำการ (ราย) | — | — | — | — | |% |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า...สานหาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจ้าเดื่อน ตุลาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงงาน | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | งบฯมาตรฐาน |
|---|----------|----------------|-------|-------|------------|
| | | ต.ค. | พย. | ร.ค. | |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | ๙๕% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) | | | | | |
| กรณ ๑๐ วันทำการ (ราย) | | | | | |