



รฟฟส.ส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทสก.

เลขที่ ต.๑.ทสก.(กป) ๗๗๕/๒๕๖๔

ถึง กบล.ต.๑

วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟผ.ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

เรียน อก.บล.(ต.๑)

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

กฟส.ทสส.ขอส่งรายงาน การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟผ.
ประจำเดือน พ.ย. ๒๕๖๔ พร้อมแนบแบบฟอร์ม การดำเนินการ ดังนี้

๑. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป
๒. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายบรรจง บุญยั้ง)

ผจก.ทสก.

๘ ธ.ค. ๒๕๖๔

96544 17596

အလောင်းအစား

๒. มาตรฐานการทบทวน (Overall Standards)		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
งาน/โครงการ			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๒.๑	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
	- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)		๔๕	๖๘			
	- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		—				
๒.๒	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๒	๑		๑๐๐%	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		—				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

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

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๖,๙๕๒	๑๖,๙๕๖		๑๐๐%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๑๖,๙๕๒	๑๖,๙๕๖		๑๐๐%	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%				%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒,๖๔๕	๒,๖๔๗		๑๐๐%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๒,๖๔๕	๒,๖๔๗		๑๐๐%	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%				%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑๙,๕๙๗	๑๙,๖๔๓		๑๐๐%	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑๙,๕๙๗	๑๙,๖๔๓		๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔
 การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑....ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐		๑๐๐%	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๐	—			
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		๐	๐		๑๐๐%	
						

தமிழக அரசு

~~ମୂଳା~~ ଶ୍ରୀମତୀ

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐% <					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ป.ระจำเดือน ตุลาคม-๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ซื้อไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	

นางสาวสุภาวดี สอนวิชา
สาขาวิชาศิลปศึกษา จ. ระยอง...เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน ตุลาคม - ๒๕๖๔

ปัญหาอุปสรรค

๓. มาตรฐานการให้บริการทางการเงินของผู้เช่าไฟฟ้าของ กฟผ.	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้เช่าไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้เช่าใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)							
๓.๒.๑.๑ ผู้เช่าใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- เขตเมือง							
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)			๑	๔			
- นอกเขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)			๔๕	๑๑			
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)			๐	๑			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔
 การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจําเดือน ตุลาคม- ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๒.๑.๒ ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- เขตเมือง		๐	—	—	—	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		—	—	—	—	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		%	%	%	%	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑	—	—	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	—	—	—	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)	๑๐๐%	๒	—	—	๑๐๐%	
๓.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ		—	—	—	—	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		—	—	—	—	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		—	—	—	—	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

กฟภ.

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

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

15/2/20

15/2/20

15/2/20

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)			๑	๒			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			—	—	—	—	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า			—	—	—	—	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)			—	—	—	—	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า			—	—	—	—	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			—	—	—	—	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ฟิยกเล็ก)		๙๕%					
การขอใช้ไฟฟ้า			—	—	—	—	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ			—	—	—	—	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ			—	—	—	—	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า...สาขาที่บสสแกล...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน ~~ตุลาคม~~ ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- เขตเมือง						
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)	—	—	๒๗	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)	—	—	—	%	%	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	—	—	๔๑	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	—	—		๑๐๐%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	—	—		%	%	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	—	—		%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจําเดือน ^{พ.ย.}ตุลาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	๘๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		—	—			
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		—	—			