



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
VINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทสก.

เลขที่ ต.๑.ทสก.(กป) ๗๕/๗๕๖๕

ถึง กบล.ต.๑

วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕

เรียน อก.บล.(ต.๑)

การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐาน กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ ให้
กฟภ.รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่กำหนดให้รายงาน กบล.ต.๑ ภายใน วันที่ ๑๐ ของ
ทุกเดือน นั้น

กฟส.ทับสะแก ขอส่งรายงาน การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.
ประจำเดือน ม.ค.๒๕๖๕ พร้อมแนบแบบฟอร์ม การดำเนินการ ดังนี้

๑. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป
๒. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายสมนึก นิ่มน้อม)

หม.บต.รักษาการแทน ผจก.ทสก.

- ๘ ก.พ. ๒๕๖๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงแกล...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		๓๕	๓๒	—	%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๒	—	—	๑๐๐%	
		—	—	—		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า...สาขาที่สระแก้ว...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๖,๙๗๐	16,976	-	๑๐๐%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๑๖,๙๗๐	16,976	-	๑๐๐%	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%				%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒,๖๕๐	2,655	-	๑๐๐%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๒,๖๕๐	2,655	-	๑๐๐%	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%				%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑๙,๖๒๐	19,631	-	๑๐๐%	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑๙,๖๒๐	19,631	-	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕
การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	—	—	๑๐๐%	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๐	—	—		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		๐	—	—	๑๐๐%	
		—	—	—		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า...สาขาที่บะแจะ...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๕ ๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่ผู้ใช้ไฟฟ้าพึงพอใจ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๑	- ๐	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ต.๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑.๑.๒ ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- เขตเมือง		๐	๑	—	—	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			—	—	%	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		%	%	%	%	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑	๑	—	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	—	—	—	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๑.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๑.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๓	๑	—	๑๐๐%	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		—				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕
การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ป.ระจําเดือน มกราคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
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 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๒๐	๑๐	—	๑๐๐%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๗	๑๓	—	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ฟยยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๙๕%	—	—	—	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ป.ระจําเดือน มกราคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๔ ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- เขตเมือง						
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๓๔	15	—	๑๐๐%	๑๐๐%
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		—	—			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๒๒	20	—	๑๐๐%	๑๐๐%
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		—		—		
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		—				
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า...สาขาที่บสสแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	