



ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทสก. ถึง กบล.ต.๑
เลขที่ ต.๑.ทสก.(กป) วันที่ ๑๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕
เรียน อก.บล.(ต.๑)

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

กฟส.ทับสะแก ขอส่งรายงาน การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.
ประจำเดือน ต.ค. ๒๕๖๕ พร้อมแนบแบบฟอร์ม การดำเนินการ ดังนี้
๑. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป
๒. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายสมนึก นิมนต์อ่อน)

ผจก.ทสก.

๑๐ พ.ย. ๒๕๖๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า...สาขาทั่วไป...สังคมและฯ...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ท.๑....ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยหลักสนับสนุน
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้อย่างถูกต้อง หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง น้ำจากเวลาที่ได้รับเบ็ดเจด ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ไม่มากกว่า ๕%
๒.๒ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง) จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ไม่มากกว่า ๕%
๒.๓ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้อย่างถูกต้อง ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนหนึ่งปีน ถ้ายังไม่แก้ไขใน ๔ เดือน)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ไม่มากกว่า ๕%
๒.๔ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนหนึ่งปีน ถ้ายังไม่แก้ไขใน ๔ เดือน)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ไม่มากกว่า ๕%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า...สานหาบัปสมัย...ฯ. ประจวบศรีรัตน์ เขต.....ต.๑.....ประจวบตี罗 พัฒนา อาชวะ

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

รายการ	เป้าหมาย	ผลกระทบต้านภัยธรรมชาติ				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๒.๓ การร่อนหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทกว่า๘๐% เดือน		๗๙,๗๙๙	—	—	๑๐๐%	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่าวานหน่วย ทุกเดือน ทุกราย		๗๙,๗๙๙	—	—	๑๐๐%	
๒.๓.๓ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทที่ใช้ไฟฟ้าติดต่อ (ราย)		๗๙,๗๙๙	—	—	๑๐๐%	
๒.๓.๔ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทที่ไม่ใช้ไฟฟ้าติดต่อ (ราย)		๗๙,๗๙๙	—	—	๑๐๐%	
๒.๓.๕ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองหน่วย ทุกเดือน ทุกราย		๗๙,๗๙๙	—	—	๑๐๐%	
๒.๓.๖ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองหน่วย ทุกเดือน ทุกราย		๗๙,๗๙๙	—	—	๑๐๐%	
๒.๓.๗ จัดสร้างบึงจลั่นค่าไฟฟ้าใบไม้และเตือก	ไม่น้อยกว่า ๙๕%					
๒.๔ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
๒.๔.๑ จัดสร้างบึงจลั่นค่าไฟฟ้าใบไม้และเตือก (ราย)		๗๙,๗๙๙	—	—	๑๐๐%	
๒.๔.๒ ลักษณะใบเปลี่ยนผันผวนตามฤดูกาลทั้งหมด (ราย)		๗๙,๗๙๙	—	—	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า...สาขาที่บสสและแก...จ. ประจำปีครึ่งนึง เขต.....ต.๑....ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
- สามารถตอบค่าธรรมเนียมของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบค่าธรรมเนียมของผู้ใช้ไฟฟ้า เงินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๐	—	—	—	๑๐๐%	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	—	—	—	—	—	๑๐๐%
- สามารถตอบค่าธรรมเนียมของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบค่าธรรมเนียมของผู้ใช้ไฟฟ้า เงินกว่า ๑๐ นาที	๐	—	—	—	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบศรีรัชช์.....เขต.....ต.๑.....ประจ้าเตือน ตุลาคม ๒๕๖๕

๙. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๙.๑ ดูแลไฟฟ้า						
๙.๑.๓ การเบ่งช่องตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อบริบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่รวมในกลุ่มนัดหมาย ๓๐๐ kVA ขึ้นไป						
ยังไม่ได้ดำเนินการ						
การแจ้งตัดไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
- แจ้งช่องตัดไฟฟ้าล่วงหน้า	—	—	—	—	๑๐๐%	
ไม่อนุญาต ๓ วัน (ราย)	—	—	—	—%	
- แจ้งช่องตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)%	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	—	—	—	—%	
ไม่อนุญาตปฏิบัติงานทันเวลาอย่างรวดเร็ว	—	—	—	—%	
ที่แจ้งไว้ (ราย)	—	—	—	—	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์เขต.....ท.๑.....ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมายบรรลุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๓ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือองค์กรอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง [*] หม้อแปลงขนาดธรรมนูญและ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%%
ยกเว้น กรณีผู้เก็บ - แม่ข่ายปัญหาไฟฟ้าดับ ภายนอก ภายนอก ๗๔ แหม. (ราย) - กรณีปัญหาไฟฟ้าดับ เก็บ ๗๔ แหม. (ราย)	-	-	-	-

ຮຽນงานຜົນການດໍາເນີນງານແຫ່ງມາຕຽບຮູ້ນຸ້ມາພົບປະກວດຂອງ ກພ. ປີ ໨ແຂວງ

ການໄຟຟ້າ...ສາຍທັບສະແກ...ຈ. ປະຈວນຄືຮັບນົບ.....ບົປ.....ຕ.ອ.....ປະຈຳດ້ວນ ຕຸລາຄມ ໄກຊວຊ

ສາ. ນາຕຣອນກາຣໃຫ້ບົນກາຣທີກາໄຟຟ້າບປະກັນກັບໂຟໃໝ່ພົງອອງ ກພ. (Guaranteed Standards of Performance)

ຈານ/ຄອງຈານ	ເປົ້າໜາຍ	ຜົນກາດດໍາເນີນງານ				ປັບຫາອຸປະສົງ
		ຕ.ຄ.	ພ.ຍ.	ຮ.ຄ.	ໄຕຮມາສ ៥	
ຕ.ເອ ຮະຍະເວລາທີ່ຜູ້ຂອ້າໃໝ່ພິໄລຍາໄໝ່ມ່ອຂຶ້ນໃໝ່ພິໄລຍາ (ນັບດັດຈາກວັນທີ່ຜູ້ຂອ້າໃໝ່ພິໄລຍາຈຳກັດເຈັນແລ້ວ ປົກປົດຕາມເລືອນໃໝ່ຄຽບຄ້ວານ) ກຣີມີຮະບປ ຈໍາເຫັນຍິພຮົວມອຍໆແລ້ວ						
ຕ.ມ.៣ ຮະບປແຮງຕົ້ນຕໍາ (ລາຍລະອຽດ ໂວດີ) ຕ.ມ.៣.៣ ຜູ້ອ່ານີ້ໃໝ່ພິໄລຍາທີ່ຈົດຕັ້ງຈົມເຫຼືອຮູ້ນັ້ນໄໝ່ກິນ ຕາວ ແອນປ່າ ຕາ ເພສ						
- ເຫດເນື້ອຈ	100%	100%	100%	100%	100%	
ກາຍໃນ ៣ ວັນທີກາຣ (ຮາຍ) ເກີນ ៣ ວັນທີກາຣ (ຮາຍ)	១	—	—	—	—	
- ນອກເຂົາເນື້ອຈ	100%	100%	100%	100%	100%	
ກາຍໃນ ៣ ວັນທີກາຣ (ຮາຍ) ເກີນ ៣ ວັນທີກາຣ (ຮາຍ)	១២៥	—	—	—	—	

รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า...สานหาทับสะแก...จ. ประจวบศรีบูร์.....เปต.....ต.๑.....ประจําเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลกระทบต่อภัยทาง			เป้าหมาย
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๓.๑.๓ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งในเขตอุตสาหกรรมได้ในเวลา ๓๐ แรมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๔๗๘๘๕
- เอกชน		๑	—	—%
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		—	—	—%
- นอกราชอาณาจังหวัด	๑๐๐%%%%	๑๐๐%
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		—	—	—%
ภายใน ๙ วันทำการ (ราย)		—	—	๑%
๓.๓.๑.๓ ระบบเบรกจัมพ์สูง(แมล/ลิก้า เครื่อง)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๔๗๘๘๕
๓.๓.๑.๓ ห้องอุปกรณ์ขนาดรวมกันไม่เกิน ๑๕๕๐ เครื่อง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		—	—	—%
ภายใน ๖๕ วันทำการ (ราย)		—	—	—%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า...สาขาที่บ้าน...จ. ประจวบศรีสุน្រี.....เขต.....เขต.....ต.๑.....ประจ้าเตือน ตุลาคม ๒๕๖๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๓.๗.๒ หน่วยเบอร์โทรศัพท์และบัญชีผู้ใช้ไฟฟ้า ๑๗๕๐ ๑๙๙๙ แต่ไม่เกิน ๗,๐๐๐ เครื่อง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—
๓.๓ ระบบเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าของขอหรือ ร้องเรียน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
๓.๓.๓ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหักออกจากรายรึ หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
ภายใน ๗๕ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	๑๐๐%
ภายใน ๗๕ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—
๓.๓.๓ การจ่ายคืนหนี้ลูกค้ากรณีไฟฟ้า ภายใน ๗๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
ภายใน ๗๕ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	๑๐๐%
				

ຮາຍຈານພະລັກຄາດໃຫ້ເນັນງານເຫດຜົນຄຸນກາພະປິກາຮອງ ກາຟກ. ປີ ໨໔ໜວດ

ກາໄຟຟ້າ...ສາງທີ່ປະແກ...ຈ. ປະຈາບຕີຮູ່ນໍ້.....ເຫື.....ຕ. ๑.....ປະຈຳເດືອນ ຕຸລາຄມ ເຊັ່ນຂໍ

ຄ. ນາຕຽຮັນກາຮ່າທີ່ບໍລິກາຮ່າທີ່ກາຮ່າໄຟຟ້າບປະກັນຜູ້ໃໝ່ເຟົ້າອອງ ກາຟກ. (Guaranteed Standards of Performance)

ງານ/ກົດຈານງານ	ເປົ້າໜາຍ	ຜົນກາຮ່າທີ່ກຳນົດກາ				ຜູ້ຫາອຸປສຣຮກ
		ຕ.ຄ.	ພ.ຢ.	ບ.ຄ.	ໄຕຮມາສ ດ.	
ຄ.ຄ. ๓. ກາຮ່າຮັດຈະສອບໜູ້ຮ່ວມຮົມ ເຖິງກັນປະຈຸບັນ ແຮງຕັ້ງໜ້າພ້າ ແລະໄຟ້ໜ້າກຮະພົບ - ແບຜູ້ໃໝ່ພ້າ ກາຍໃນ ແລະ ວັນທຶນກາຮ່າ (ຮາຍ) - ແບຜູ້ໃໝ່ພ້າ ເກີນ ແລະ ວັນທຶນກາຮ່າ (ຮາຍ)	100%	100%	100%	100%%	100%
ຄ.ຄ. ๔. ກາຮ່າຮັດຈະສອບໜູ້ຮ່ວມຮົມແລ້ວກັບກາຮ່າອ່ານ ເຄື່ອງຈົດນໍາໃໝ່ພຳແນກໃນສົງຈົງປະຈຸບັນ - ຫຼັງຈະສອບໜູ້ຮ່ວມຮົມຕົດຕໍ່ວິຜົນໃໝ່ເຟົ້າ	100%	100%	100%	100%%	100%
ຄ.ຄ. ๕. ກາຍໃນ ແລະ ວັນທຶນກາຮ່າ (ຮາຍ) - ຜົນກາຮ່າທີ່ກຳນົດຕໍ່ວິຜົນໃໝ່ເຟົ້າພ້າ ເກີນ ແລະ ວັນທຶນກາຮ່າ (ຮາຍ)	๗	—	—	—	100%
ຄ.ຄ. ๖. ກາຮ່າຈຳລາຍຕື່ນິ້ນຄາປົກກາຮ່າ (ໃນການພື້ນຖານພະຍາຕີກ ກາງຈົບໃໝ່ພ້າ) - ດຳເນີນກາຮ່າໃນ ໂລະ ວັນທຶນກາຮ່າ - ດຳເນີນກາຮ່າໃນ ໂລະ ວັນທຶນກາຮ່າ	—	—	—	—	100%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า...สาขาทั่วประเทศ...จ. ประจวบศรีรัตน์.....เขต.....ท.๑.....ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๔ ระบบตรวจสอบไฟล์นักลงบัญชีผู้ทรงคุณวุฒิฯ (นักดูแลจ้างวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระบิณและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบทุกประการ)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเดือน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
- เอกตัวมือ						
๑. วันที่ทำการ (ราย)						๑๐๐%
๒. วันทำการ (ราย)					
- ยอดเข้าเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
๑. วันทำการ (ราย)						๑๐๐%
๒. วันทำการ (ราย)					
- ยอดออกจากเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
๑. วันทำการ (ราย)						๑๐๐%
๒. วันทำการ (ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานความบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

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

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาประสบ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช่าครื้นเรื่องเสื่อม	๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๗๘%
ตามที่รับประกันในประชุมเดล타ที่กำหนด					
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)					
เก็บ ๑๐ วันทำการ (ราย)					