



ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
VINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทสก. ถึง กบล.ต.๑
เลขที่ ต.๑.ทสก.(กบ) ๓๐๙/๒๕๖๖ วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๖
เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟผ.ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖
เรียน อก.บล.(ต.๑)

การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐาน กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๖ ให้
กฟผ.รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่กำหนดให้รายงาน กบล.ต.๑ ภายใน วันที่ ๑๐ ของ
ทุกเดือน นั้น

กฟส.ทสส.แก ขอส่งรายงาน การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟผ.
ประจำเดือน มี.ค. ๒๕๖๖ พร้อมแนบแบบฟอร์ม การดำเนินการ ดังนี้

๑. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป
๒. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายสมนึก นิ่มน้อม)
ผจก.กฟส.ทสก.

๑๐ เม.ย. ๒๕๖๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาที่สระแก้ว...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)		๔๔	๓๕	๓๗		
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		-				
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๒	๑	๑	๑๐๐%	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาพิษณุโลก...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๗,๒๒๘ ๑๗,๒๒๘	๑๗,๒๓๘ ๑๗,๒๓๘	๑๗,๒๒๙ ๑๗,๒๒๙	๑๐๐% ๑๐๐%%	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๒,๖๓๑ ๒,๖๓๑	๒,๖๓๔ ๒,๖๓๔	๒,๖๓๘ ๒,๖๓๘	๑๐๐% ๑๐๐%%	
		๑๙,๘๕๙ ๑๙,๘๕๙	๑๙,๘๗๒ ๑๙,๘๗๒	๑๙,๘๗๗ ๑๙,๘๗๗	๑๐๐% ๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาที่บสสแกล...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		-	-	๑	๑๐๐%	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		๑	๒	๒	๑๐๐%	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์...เขต.....ต.๑.....ป.ระจําเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าร่วมกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๕	๑๐	๖	๑๐๐%	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๓๘	๓๔	๓๖	๑๐๐%	
		—	—	—		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาที่บสสแเก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			-	-		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	%	%	%	%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)					๑๐๐%	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	๑	๑	๑๐๐%	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาที่บสสแ...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

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		—	—	—		
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๕	๑๘	๒๑	๑๐๐%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	—	—	—		
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๕	๑๓	๑๐	๑๐๐%	
			—			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจําเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		—	๒	๒	๑๐๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		—	—	—	—	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		—	—	—	๑๐๐%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		—	—	—	—	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	—	—	—	—	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		—	—	—	๑๐๐%	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		—	—	—	—	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาที่บสสแ...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๐๒	๖๖๑	๒๑๙	๑๐๐%	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๘	-	-		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๘๕	๗๗๑	๔๘๖	๑๐๐%	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๓๐	-	-		
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สาขาที่บึงสามพัน...จ. ประจวบคีรีขันธ์...เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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