



ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทสก.
เลขที่ ต.ค.ทสก.(กป) ๒๒๙/๑๔๖๖ ถึง กบล.ต.อ.
เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖
เรียน อก.บล.(ต.อ.)

การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐาน กฟภ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๖ ให้ กฟภ.รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่กำหนดให้รายงาน กบล.ต.อ ภายใน วันที่ ๑๐ ของ ทุกเดือน นั้น

กฟส.ทับสะแก ขอส่งรายงาน การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.ประจำเดือน พ.ค. ๒๕๖๖ พร้อมแบบฟอร์ม การดำเนินการ ดังนี้

๑. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป
๒. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายสมนึก นิมโนน)
ผจก.กฟส.ทสก.

๘๕-๘๖๘. ๑๔๖๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑
การไฟฟ้า...สาขาที่บสสและ...จ. ประจำปีครึ่งปี
๒๗๓...๒๗๔...๒๗๕...ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผู้การดำเนินงาน				ปัจจัยอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าซัพพลาย น้ำประปาไม่ล่าไห้รับเบี้ยง	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนกันกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)	๗๘	—	—	—	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแวงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้อยเรียงเป็น ลักษณะนักเขียน)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนเรียบเรียงของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	๗๓	—	—	—	

ମୁହଁରାର ପାଦକାଳୀନ ପରିବାରର ଅଧିକାରୀ ହେଲାମୁଁ ।

ପଦ୍ମଶିଖ ପଦ୍ମଶିଖ ପଦ୍ମଶିଖ ପଦ୍ମଶିଖ ପଦ୍ମଶିଖ

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖

การไฟฟ้า...สานพลังความยั่งยืน ประจำครึ่งปี ๒๕๖๖ ประจวบศรีรัตน์ เขต ๑.๑ ประจวบศรีรัตน์ พะเยา ๗๔๙๖๐

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัจจัยอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๕ ตอบชี้ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑	๑	๑	๑	๑	๑๐๐%
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	—	—	—	—	—	
๒.๖ ตอบชี้ข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	—	—	—	—	—	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	๑	๑	๑	๑	๑	๑๐๐%
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	—	—	—	—	—	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า...สานงานสัมภาระ...ฯ.. ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ เขต.....ที่ ๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	นิ.ย.	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า					
๓.๑.๑ การบันจัดซื้อตัวบ้านไฟฟ้าร่วมหน้าเพื่อบริการงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หน่วยไฟฟ้าและชุมชนตามกำหนด ๓๐๐ กว่าชั่วโมง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
การแจ้งตัวไฟฟ้า					
- แจ้งข้อมูลไฟฟ้าล่างหน้าบ้านอย่างกว้าง ๓ วัน (ราย)	๑	๑	๑	๑๐๐%	๑๐๐%
- แจ้งข้อมูลไฟฟ้าล่างหน้าบ้านอย่างกว้าง ๓ วัน (ราย)%
การปรับปรุงตัวไฟฟ้า					
- ปรับปรุงตัวไฟฟ้าล่างหน้าบ้านอย่างกว้าง ๓ วัน (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
- ไม่สามารถปฏิบัติตามกำหนดเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑	๑	๑	๑	๑๐๐%
ทั้งนี้จังหวัด					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า...สานพลังแห่งชาติ...ฯ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒.....เขต.....๑.....๓.....๗.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			เป้าหมายปัจจุบัน
		ม.m.y.	พ.ค.	น.m.y.	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมพัฒนา ที่อยู่ในปลดอาชญากรรมกันชาติ ๓๐๐ KVA ที่นำไป ยกเว้น กรณีดังนี้	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%

- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายนอก ๒๔ ชม. (ราย)

- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า..สชาติบสเซน..จ. ประจวบศรีรัช្ឹานร์.....เขต.....ต.๓.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
๓.๙ ระบบเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ขอใช้ไฟ (นับถ้วนจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินแล้ว ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
๓.๒.๓ ระบบเบรตต์ (๓๔๐/๗๓๐ โวตต์) ๓.๒.๓.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งเมื่อรับนัดไม่เกิน ๓๐ และมี - เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย)	๑๐	๗	—	—	๑๐๐%
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๗๓	๕๗	—	—	๑๐๐%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า...สาขาที่บสสแก...จ. ประจำศัลศรีชั้นร.....๔๗.....๓.๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			เป้าหมายบรรลุ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
๓.๓.๑.๓ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งในเขตกรุงเทพมหานครได้รับ ผล Montero เฟส	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
- เขตเมือง
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย)
- นอกเขตเมือง%%%%%
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%
๓.๓.๑ ระบบเบรคท์นิสติง(แมล/ลาก เครื่อง)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
๓.๓.๑.๓ หน่วยเบรกท์นิสติงที่ร่วมกันไม่เกิน ๒๕๐ เครื่อง	๑๐๐%
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)

ခေါ်မြန်မာ ပြုသူများ တွင် အမြန် ဖြစ်ပေါ်ရသော အကြောင်း ဖြစ်ပါသည်။

ກາງໄຟພໍາ...ສ້າງທີ່ບໍລິສະວະແກ...ຈ. ປະຈົບປະກົງທຶນ.....ຫຼື. ១.....ເປົ້າມ

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

จำนวนโครงงาน						ผลการดำเนินงาน				ปัจจัยอุปสรรค	
เป้าหมาย	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ผลรวม	ก.ค.	ก.ย.	ก.ย.	ก.ต.	ก.ต.	ก.ต.
๓๐.๓.๒.๓ หน่วยเบิกจ่ายขนาดรวมภัยเงินกู้ ๗๕๐ เครื่อง แต่ไม่เกิน ๑๐๐๐ เครื่อง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	—	—	—	—%%
ภายใน ๗๕๐ วันทำการ (ราย) เงิน ๗๕๐ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	—	—	—	—	—%%
๓๐.๓.๓ ระบบตรวจสอบของที่ไฟฟ้าร้อนอาจชำรุด รื้อซ่อมแซม	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๗๖	๑๗๖	๑๗๖	๑๗๖	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายใน ๗ วันทำการ (ราย) เงิน ๗ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	—	—	—	—	—%%
๓๐.๓.๔ การโอนส่วนผู้ซึ่งไฟฟ้าและห้องรือภาระเบ็ดเตล็ด หลังบรรเทาภาระใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐	๑๐๐%	๑๐๐%
ภายใน ๗ วันทำการ (ราย) เงิน ๗ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	—	—	—	—	—%%
๓๐.๓.๕ ภาครัฐศูนย์สนับสนุนประกันภาระไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เงิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๙	๙	๙	๙	๑๐๐%	๑๐๐%

မြန်မာရှိသူများ၏ ပုဂ္ဂန်များ၏ အကြောင်းအရာ

ଦୟାଶ୍ରୀ ମହାତ୍ମା ଗାଁନ୍ଧିଜ ପାଇଁ କାହାର କାହାର କାହାର କାହାର

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการฯ		เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
เป้าหมาย	รายละเอียด	ม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ก.ย.	ต.ค.	รวมมาส.๒	รายละเอียด
๓๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อมูลของเรียน เกี่ยวกับประชุม แบบตัวไฟฟ้า และไฟฟ้าร่องรอย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	- ผู้บุญไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)
๓๓.๓.๔ การตรวจสอบเบื้องต้นของเรียนเกี่ยวกับการอ่าน ครื่อวัดหน้างานไฟฟ้าและใบเบร์ริจเป็นครั้งที่ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	- ตรวจสอบเบื้องติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบเบื้องติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)
๓๓.๓.๕ การจ่ายค่านิจกรรมบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเลิก การบริโภคไฟฟ้า)	๙๕%	—	—	—	—	—	—	—	- ดำเนินการตามแผน ๗๕ วันทำการ - ดำเนินการตาม ๑๓๕ วันทำการ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

ภาำพไฟ...สาขาหับสংเสষ্ট...จ. ประจวบศรีรัช្ឹา.....นราธ.....ท.๑.....ประจําเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			เป้าหมายปัจจุบัน
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
๓.๔' ระบบเวลาจ่ายไฟคืนลับ กรณีผู้คงดจ่ายไฟฟ้า (นับถ้วนจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	๗๘๕	๗๙๕	—	—	๑๐๐%
- เขตเมือง	—	—	—	—	—
ภาคใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
เก็บ ๓ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	—
- นอกเขตเมือง	๗๗๐	๗๙๐	—	—	๑๐๐%
ภาคใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
เก็บ ๓ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	—
ภาคใน ๓ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	—
เก็บ ๓ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	—

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า...สาขาทั่วไป...ก. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒.....๑๗๗.....๓.๑.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒

๙. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันไว้ระบุเวลาที่กำหนด ตามเงื่อนไข	๔๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
รายวัน ๑๐ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	—
เก็บ ๑๐ วันทำการ (ราย)	—	—	—	—	—