



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทสก.

ถึง กบล.ต.๑

เลขที่ ต.๑.ทสก.(กป) ๑๕๗/๒๕๖๗

วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟผ.ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗
เรียน อก.บล.(ต.๑)

การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐาน กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๗ ให้
กฟผ.รายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่กำหนดให้รายงาน กบล.ต.๑ ภายใน วันที่ ๑๐ ของ
ทุกเดือน นั้น

กฟส.ทสส. ขอส่งรายงาน การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟผ.
ประจำเดือน ก.พ. ๒๕๖๗ พร้อมแนบแบบฟอร์ม การดำเนินการ ดังนี้

๑. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป

๒. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายสมนึก นิ่มน้อม)

ผจก.ทสก.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาทับสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

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 - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
		๔๒	๒๕			
						
		๑	๒		๑๐๐%	
						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

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	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๗,๑๓๑	๑๗,๑๘๔		๑๐๐%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๑๗,๑๓๑	๑๗,๑๘๔		๑๐๐%	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%				%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒,๕๖๗	๒,๕๘๓		๑๐๐%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๒,๕๖๗	๒,๕๘๓		๑๐๐%	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%				%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑๙,๗๐๗	๑๙,๗๖๗		๑๐๐%	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑๙,๗๐๗	๑๙,๗๖๗		๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขา تبสะเก...จ. ประจวบคีรีขันธ์ เขต.....ต.๑....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

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 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%				๑๐๐%	
						

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

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 การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	% ๑๐๐% % ๑๐๐% %	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 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%	
		๗	๘		๑๐๐%	
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๕๑	๔๕		๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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)					๑๐๐%	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	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	๑		๑๐๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)					๑๐๐%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	๙๕%					
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ					๑๐๐%	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๐๕	๑๙๕		๑๐๐%	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๔๐๐	๔๙๒		๑๐๐%	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)						
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้า...สาขาห้วยสะแก...จ. ประจวบคีรีขันธ์.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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