



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทช.

ถึง กบล.(ต.๑)

เลขที่ ต.๑ ทช.(บง). ๗๓๕/๒๕๖๐

วันที่ ๑๓ ก.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี๒๕๖๐

เรียน อก.บล.(ต.๑)

กฟส.ท่าแซะ ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐ ตามแบบฟอร์ม และวางไฟล์ไว้ที่ <ETP://๑๗๒.๒๖.๑.๑/#๐๔๒-แผนกบริการและงานธุรกิจ/๐.๐.๑> กล่องงานเข้า/รายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการปี ๒๕๖๐/มิ.ย.๖๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายไพรัช ผ่องใส)

ผจก.กฟส.ทช.

๑๓ ก.ค. ๒๕๖๐

SCAN ส่งแล้ว

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๔ |              |
| <p>๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                 | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| <p>๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ๒๓๕            | ๒๘๖  | ๒๖๘   |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ๖๗             | ๒๕   | ๗๕    |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ๕              | ๘    | ๖     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ๓              | ๒    | ๐     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.  | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                 |          |                |      |        |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                | .....%   | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | .....% | .....%   |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                  | .....%   | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | .....% | .....%   |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) | .....%   | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๔ |              |
| <p>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | .....%   | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| <p>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                           |          | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ๙              | ๑๐   | ๐     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ๐              | ๐    | ๐     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ๓๕             | ๒๕   | ๓๕    |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ๐              | ๐    | ๐     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๕              | ๒      | ๗      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ๐              | ๐      | ๐      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.  | ไตรมาส ๔ |              |
| <p>๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)</p> <p>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</p> |          |                |      |        |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |                | ๑    | ๐      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ๑              |      | ๐      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%   | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |                | ๑    | ๔      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ๑              |      | ๒      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย                         | ผลการดำเนินงาน                     |                                      |                                      |                                      | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                             |                                  | เม.ย.                              | พ.ค.                                 | มิ.ย.                                | ไตรมาส ๔                             |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | .....%<br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | .....%<br><br><br><br><br><br>.....% | .....%<br><br><br><br><br><br>.....% | .....%<br><br><br><br><br><br>.....% |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)<br>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ<br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                        | ๑๐๐%                             | ๑๐๐%<br><br>๔                      | ๑๐๐%<br><br>๒                        | ๑๐๐%<br><br>๒<br><br>๐               | .....%                               |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                    |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐%  | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                        | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |       |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |        |       |          |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |        |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |        |       |          |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |        |       |          |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | ๑๐๐%  | .....%   |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |        |       |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |        |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้า.....อำเภอท่าแซะ.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มิถุนายน.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส ๔ |              |
| <p>๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</p> <p>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)</p> | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |