



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.รบ.

เลขที่ ต.๑ รบ.(วต.) ๒๖๘ | ๖๕๖๒

ถึง กบส.ต.๑

วันที่ ๗ ก.พ. ๒๕๖๒

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๒

เรียน อก.บส.ต.๑

กฟจ.ราชบุรี ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน  
มกราคม ๒๕๖๒ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

๕

(นายพินิจ เพชรสน)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.รบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน มกราคม 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                    | ไม่น้อยกว่า 90% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                  |                 | 67             | 0      | 0      | 67       |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                                                                              | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> |                 | 2              | 0      | 0      | 2        |              |
|                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0      | 0      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต...กฟภ.1.....ประจำเดือน มกราคม 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 69,996         |        |        |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบททั้งหมด (ราย)              |                 | 69,996         |        |        |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 181            |        |        |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 181            |        |        |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 70,177         |        |        |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 70,177         |        |        |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน มกราคม 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                               |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | 1              |        |        |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                         |                 | 0              |        |        |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90    | ไม่น้อยกว่า 90% |                |        |        |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                   |                 | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                      |                 | 0              | 0      | 0      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟภ.1 ประจำปี ๒๕๖๒

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                   |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                   |          |                |        |        |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |        |        |          |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                      | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                          |          | 6              | 0      | 0      | 6        |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                         |          |                |        |        |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                     |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                     | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                        |          | 6              | 0      | 0      | 6        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟต.1 ประจำปีเตือน มกราคม 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                     |          | 5              | 0      | 0      | 5        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                      |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟต.1 ประจำปี ๒๕๖๒

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                 |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 17             | 0      | 0      | 17       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 177            | 0      | 0      | 177      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟภ.1 ประจำปี 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 1              | 0      | 0      | 1        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 5              | 0      | 0      | 5        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟต.1 ประจำปี ๒๕๖๒

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3 ระยะเวลาคงทนของที่ใช้ไฟฟ้าหรือ<br>รถยนต์                                                                                 |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย         | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย                                       | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟต.1 ประจำปี ๒๕๖๒ มกราคม ๒๕๖๒

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ                  | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    | 0        | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     | 0        | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      | 0        | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       | 0        | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                        | 95%      |                |        |        |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              | 0        | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               | 0        | 0              | 0      | 0      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟต.1 ประจำปี ๒๕๖๒

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                         |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 570            | 0      | 0      | 570      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                         | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟภ.1 ประจำปี ๒๕๖๒

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                          |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
|                                                                                                                                          |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |