



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กบล.(ต.๑)

ถึง ผวบ.(ต.๑)

เลขที่ ต.๑ กบล.(บธ.)

วันที่

เรื่อง สรุปรายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. ประจำปี เดือน ก.ค. ๒๕๕๙
อ้างถึง บันทึกเลขที่ ต.๑กบล.(บธ.) ๒๖๖/๒๕๕๙ ลว. ๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙

เรียน อผ.วบ.(ต.๑) ผ่าน รผ.วบ.(ต.๑) ๖ ส.ค. ๒๕๕๙

ตามอ้างถึง การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามแผนปฏิบัติ
ปี ๒๕๕๙ โดยให้ กฟฟ. รายงานผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์มที่กำหนดและจัดส่งให้ กบล.(ต.๑) ภายใน
วันที่ ๑๐ ของทุกเดือนนั้น

สถานะวันที่ ๑๖ ส.ค. ๒๕๕๙ มี กฟฟ. ที่จัดส่งรายงานตามข้างต้น ๒๙ แห่ง รายละเอียดผลการ
ดำเนินงานและการจัดส่งรายงานตามเอกสารแนบ ทั้งนี้มีผลการดำเนินงานผ่านเป้าหมายทุกกระบวนการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสุชาติ พิชณน์อนุสรณ์)

ชก.บธ.(ต.๑) รักษาการแทน อก.บธ.(ต.๑)

๖ ส.ค. ๒๕๕๙

เรียน อผ.ว.๑

เพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไป

ที่ ต.๑กบล.(บธ.) ๑๗๘/๒๕๕๙

เรียน อผ.บธ.(ต.๑),อผ.บพ.(ต.๑)

ผจก.กฟฟ.ชั้น๑-๓,กฟส.

เพื่อโปรดทราบ-ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายสาโรจน์ จันทรีแก้ว)

รผ.บธ.(ก.๑) รักษาการแทน อผ.วบ.(ต.๑)

๖ ส.ค. ๒๕๕๙

(นายจิร กอวัฒนาภรณ์)

อช.๑

๑๗ ส.ค. ๒๕๕๙

รายงานผลก...ดำเนินงาน...มามาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ ภาคใต้ จ.เพชรบุรี ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%			๑๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)		๑,๙๘๕			๑,๙๘๕	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)		๐			๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%			๑๐๐%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (รายภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๑๔			๑๔	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐			๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ ภาคใต้ จ.เพชรบุรี ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%			๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๔๙๖,๑๐๐			๔๙๖,๑๐๐	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๔๙๖,๑๐๐			๔๙๖,๑๐๐	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%			๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๔๓๙,๐๘๓			๔๓๙,๐๘๓	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๔๓๙,๐๘๓			๔๓๙,๐๘๓	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%			๑๐๐%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๙๓๕,๑๘๓			๙๓๕,๑๘๓	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๙๓๕,๑๘๓			๙๓๕,๑๘๓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ ภาคใต้ จ.เพชรบุรี ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๕๑		๕๑	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐		๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		๗		๗	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ ภาคใต้ จ.เพชรบุรี ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า	๑๐๐%	๑๐๐%			๑๐๐%	
- ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๑,๕๔๐			๑,๕๔๐	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐			๐	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%			๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๑,๕๓๗			๑,๕๓๗	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐			๐	

รายงานผลการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ ภาคใต้ จ.เพชรบุรี ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%			๑๐๐%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๘๒			๘๒	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๐			๐	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ ภาคใต้ จ.เพชรบุรี ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙

การให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	๑๐๐%			๑๐๐%	
- เขตเมือง		๙๑%			๙๑%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐			๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%			๑๐๐%	
- นอกเขตเมือง		๑,๔๕๑			๑,๔๕๑	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐			๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ ภาคใต้ จ.เพชรบุรี ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙
 ๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าร่วมกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ ภาคใต้ จ.เพชรบุรี ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%			๑๐๐%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		๒			๒	
๓.๓.๑ การโอนซื้อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%			๑๐๐%	
ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)		๒๒๒			๒๒๒	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๐			๐	
ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%			๑๐๐%	
		๕๕๕			๕๕๕	
		๐			๐	

รายงานผลก. เรื่อดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ ภาคใต้ จ.เพชรบุรี ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%			๑๐๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๘			๘	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐			๐	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%			๑๐๐%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๗			๗	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐			๐	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	๑๐๐%			๑๐๐%	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๖			๖	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐			๐	

รายงานผลการดำเนินงาน กรมมาตรฐานคุณภาพบริการ องค์ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ ภาคใต้ จ.เพชรบุรี ประจำปี เดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๓.๔ ระยะเวลาลงจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก					
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%			
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๙,๖๕๐			๑๐๐%
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐			๙,๖๕๐
- นอกเขตเมือง					
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%			๑๐๐%
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๔,๒๓๗			๔,๒๓๗
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่					
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%			๑๐๐%
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๕			๕
		๐			๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต ๑ ภาคใต้ จ.เพชรบุรี ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%	๑๐๐%			๑๐๐%
		๐			๐
		๐			๐