



SCAN

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.รณ.

ถึง กบล.(ต.๑)

เลขที่ ต.๑ รณ.(บค.) ๒๕๓๓ / ๖๔๖๖

วันที่ ๕๑ พ.ย. ๒๕๖๒

เรื่อง ขอนำส่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ  
เรียน อก.บล.(ต.๑)

กฟจ.รณ. ขอนำส่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน มาตรฐานคุณภาพบริการ  
ประจำเดือน ตุลาคม (ไตรมาส ๓) มาพร้อมกับบันทึกนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไปด้วย

นายอุดมการณ์ พวงอำไพ

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.รณ

๕๑ พ.ย. ๒๕๖๒

ผบค.กฟจ.ระนอง

โทร. ๑๔๑๖๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระนอง เขต... กฟต. 1 .....ประจำเดือน ตุลาคม.....2562

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |          |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                     |                 | ดค.            | พย.      | ธค.      | ไตรมาส 4 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนให้ร้อยละ 90 หลังจากการระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                         | ไม่น้อยกว่า 90% | ... 100%       | ... 100% | ... 100% | ... 100% |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                             |                 | 3              | 6        | 3        | 12       |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าให้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                                                                               | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....%   | .....%   | .....%   |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> |                 | .....          | .....    | .....    | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระนอง เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน ตุลาคม.....2562

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                      |                 | คค.            | พย.    | ธค     | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชบชทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ทุกราย                                               |                 | 25,729         | 25,774 | 25,847 | 77,350   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชบชททั้งหมด (ราย)             |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย |                 |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 36,212         | 36,222 | 36,217 | 108,651  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 36,212         | 36,222 | 36,217 | 108,651  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระนอง เขต... กฟต. 1 .....ประจำเดือน ตุลาคม.....2562

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                           |                 | คค.            | พย.          | ธค.          | ไตรมาส 4     |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังการได้<br>รับเครื่อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100                       | 1               | 1<br>...100%   | 1<br>...100% | 1<br>...100% | 1<br>...100% |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) |                 |                |              |              |              |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                          | ไม่น้อยกว่า 90% | .....%         | .....%       | .....%       | .....%       |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                           |                 |                |              |              |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระนอง เขต กฟต.1 ประจำปี ..ตุลาคม 2562.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                              |          | ตค.            | พย.     | ธค      | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              |          |                |         |         |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | ...100%        | ...100% | ...100% | ...100%  |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                 |          |                |         |         |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                     |          |                |         |         |          |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                    | 5        | 7              | 6       | 18      |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                |          |                |         |         |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   | 5        | 7              | 6       | 18      |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          | .....    | .....          | .....   | .....   | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระนอง เขต กฟต.1 ประจำปี ..ตุลาคม 2562.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | ดค.            | พย.   | ธค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                     |          | 3              | 6     | 3     | 12       |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                      |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระนอง เขต กพด.1 ประจำปี ๒๕๖๒ ..ตุลาคม ๒๕๖๒.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ตค.            | พย.   | ธค    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |       |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |       |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                 |          |                |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 35             | 60    | 52    | 05/26/00 |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 2              | 2     | 3     | 7        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 2              | 5     | 3     | 10       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          |                | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระนอง เขต กพด.1 ประจำปี ..ตุลาคม 2562.....

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | คค.            | พย.   | ธค    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| - เขตเมือง                                                          |          |                |       |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -     | -     | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -     | -     | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |       |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี                          | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระนอง เขต กพด.1 ประจำปี ..ตุลาคม 2562.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          |  | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--|--------------|
|                                                                                                                              |          | คค.            | พย.  | ธค   | ไตรมาส 4 |  |              |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |  |              |
| 3.3 ระยะเวลาคอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |  |              |
| 3.3.1 การโอนซื้อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)          | 100%     | 5              | 7    | 8    | 20       |  |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                     | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระนอง เขต กฟต.1 ประจำเดือน ..ตุลาคม 2562.....

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ตค.            | พย.   | ธค    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 1     | 1     | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          |                | ..... | ..... | .....    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          |                | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 1     | 1     | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          |                | ..... | ..... | .....    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          |                | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                     | 95%      | 95%            | 0.95  | 0.95  | 95%      |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          |                | ..... | ..... | .....    |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          |                | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระนอง เขต กพต.1 ประจำปี ..ตุลาคม 2562.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                             |          | คค.            | พย.   | ธค    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาย้ายไฟฟ้ากลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| - เขตเมือง                                                                                                  |          |                |       |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                      |          | 1,527          | 2,061 | 1,684 | 5,272    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | -              | ..... | ..... | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                               | 100%     | 100%           | 1     | 1     | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                      |          |                | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | -              | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                      |          | -              | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | -              | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระนอง เขต กฟต.1 ประจำปี ๒๕๖๒ ..ตุลาคม ๒๕๖๒.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                      |          | ด.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 85%            | 0.85  | 0.85  | 85%      |              |
|                                                                                                                                      |          | ไม่มี          | ไม่มี | -     | .....    |              |
|                                                                                                                                      |          | ไม่มี          | ไม่มี | ..... | .....    |              |