



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.ขอ.

ถึง กบล.(ต.๑)

เลขที่ ต.๑ขอ.(บค.) ๗๓๒ / ๒๕๖๑

วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.(ต.๑)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพ  
บริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๑ พร้อมนี้ได้แนบบแบบฟอร์มการรายงานมากับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว  
จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายสมพิศ เกิดคุ้ม)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผอ.กฟอ.ขอ.

๓ พ.ค. ๒๕๖๑

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์. ๑๔๔๓๕, ๑๔๔๓๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน...เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                    |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                              | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |      |       |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)</li><li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)</li></ul>                                               |                 | ๔              |      |       |          |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                                                                             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |      |       |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li><li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li></ul> |                 | ๒              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำปี...เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |      |       |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า ๙๘% |                |      |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | ๔๔,๔๙๐         |      |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 |                |      |       |          |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | ๑๐๐%            |                |      |       |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 |                |      |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 |                |      |       |          |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |      |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | ๔๔,๔๘๕         |      |       |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำปี...เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                               |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ ๑๐๐                                                                            | ๑๐๐%            | ๔              |      |       |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                 |                |      |       |          |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐                                                                              | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๘              |      |       |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                           |                 |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจําเดือน...เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | ๑๐๐%     |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ๑๐๐%     |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน...เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๑.๒. การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)</li> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)</li> </ul> | ๑๐๐%     | ๑              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจําเดือน...เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                            |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                             |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                     | ๑๐๐%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | ๑๓๐            |      |       |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | -              |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                  | ๑๐๐%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | -              |      |       |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | -              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน....เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      |       |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          |                |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      |       |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควี                          | ๑๐๐%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๑              |      |       |          |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      |       |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน...เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๒๒ หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย | ๑๐๐%     | -              | -    |       |          |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                       |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)         | ๑๐๐%     | ๖๘             |      |       |          |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | ๖๐             |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน...เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ                  | ๑๐๐%     |                |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          |                |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     |                |      |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                      |          |                |      |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                       |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่มีผู้ใช้ยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                      | ๙๕%      |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน...เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถั่ว) |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                    | ๑๐๐%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | ๗๔๐            |      |       |          |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | ๑๐๐%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | ๓๑๘            |      |       |          |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                         | ๑๐๐%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                |      |       |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                         |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ เขต ต.๑ ประจำเดือน...เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๑.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย | ๘๕%      |                |      |       |          |              |