



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ชลบุรี ถึง กบล.(ก.๒)
เลขที่ ก.๒ กฟส.อ.ชล.(บต.)๓๕๖/๒๕๖๗ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๗
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗
เรียน อก.บล.(ก.๒)

ตามหนังสือที่ ก.๒ กบล.(บธ.)๖๘๔/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๒ ให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. ในสังกัด กฟภ.๒ รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. นั้น

กฟส.อ.ชลบุรี ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายดิเรก สุเนตร)

ผฝ.บต.รักษาการแทน ผจก.กฟส.อ.ชลบุรี

๔ เม.ย.๖๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

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 - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
		0	0	0	0	
		2	0	0	2	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		19,274	19,234	19,282	57,790	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	100%	19,274	19,234	19,282	57,790	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย		100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		8,403	8,422	8,440	25,265	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	8,403	8,422	8,440	25,265	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน		100%	100%	100%	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		27,677	27,656	27,722	83,055	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		27,677	27,656	27,722	83,055	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือน มีนาคม 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		-	-	-	-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		0	0	0	0	
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า		0	0	0	0	
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ภายใน)		0	0	0	0	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ภายใน)		100%	100%	100%	100%	
การปฏิบัติงาน	100%	0	0	0	0	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภายใน)		0	0	0	0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภายใน)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือน มีนาคม 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือน มีนาคม 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
- เขตเมือง		-	-	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
- นอกเขตเมือง		-	-	-	-	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		6	5	7	18	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		0	0	0	0	
3.3.1 การโอนที่อยู่ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	%	%	%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%					ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือน มีนาคม 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลอง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีเดือน มีนาคม 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขลุง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	100%	100%	100%	100%	
						
						