



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.เพชรบูรณ์ ถึง กบล.น.๓  
เลขที่ น.๓ พช.(บค.) ๓๕๓๕/๓๕๖๐ วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๐  
เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เรียน อก.บล.น.๓

ตามหนังสือที่ น.๓/บค.(บช)-๔๔๔ ลงวันที่ ๒๕ เม.ย.๕๐ กฟจ.เพชรบูรณ์ ขอส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟจ. เพชรบูรณ์ และกฟฟ. ในสังกัด ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๐ ตามแบบฟอร์มแนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสนธิ กิ่งกุล)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.พช

**ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม**

ก้าวล้ำสู่นาคต ต่อด้านทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟภ.ไม่โกง

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ภายใน ๑๔๕๓๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. กฟจ...เพชรบูรณ์..ประจำเดือน..พฤศจิกายน.2560...

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)                                                    | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | Note : กรอกรหัสข้อมูลในช่องสี่เหลี่ยม หากมีการดำเนินการเกินมาตรฐานให้ระบุ |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 80% | -              | ปัญหาอุปสรรคมาด้วย                                                        |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบท่อนหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)                                | ไม่เกิน 25%     | 25%            |                                                                           |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                         | 100%            | 100%           |                                                                           |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 99.80%         |                                                                           |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                    | ไม่น้อยกว่า 80% | %              |                                                                           |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. กฟจ...เพชรบูรณ์..ประจำเดือน.พฤศจิกายน..2560..

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | 100%           |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | -              |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | -              |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | -              |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | -              |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | 100%     |                |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                       |          | -              |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                        |          | -              |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว               |          |                |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                           |          |                |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                            |          |                |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                    | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | 24             |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          | -              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | 136            |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          | -              |              |

| งาน/โครงการ                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่รอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส   |          |                |              |
| - เขตเมือง                                                            | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     | -              |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                       |          |                |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                          | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     | -              |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                  |          |                |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า     | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                               |          | 26             |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                 | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                |          | 66             |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน                           | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------|--------------|
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 100%     | 100%<br>-<br>-                           |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%<br>-<br>-                           |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                              |          |                                          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 | 100%     | 100%<br>1,222<br>-<br>100%<br>1,078<br>- |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   | 100%     | 100%<br>-<br>-                           |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                      | 100%     | 100%<br>-<br>-                           |              |