



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.เพชรบูรณ์ ถึง กบล.น.๓  
เลขที่ น.๓ พช.(บค.) ๓๑๕๒/๒๕๖๖ วันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๖  
เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
เรียน อก.บล.น.๓

ตามหนังสือที่ น.๓/บล.(บค.)-๙๔๔ ลงวันที่ ๒๕ เม.ย.๕๐ กฟจ.เพชรบูรณ์ ขอส่งรายงานผลการดำเนินการ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟจ.เพชรบูรณ์ ประจำปีเื่อนกรกฎาคม ๒๕๖๖ ตามแบบฟอร์มแนบมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายชาญณรงค์ บุญเต็ม)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.พช.

แผนกบริการลูกค้า  
โทรศัพท์ภายใน ๑๔๕๓๕

ดำเนินการส่งแล้ว

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                            |                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี         | - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                        | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | Note : กรอกรายชื่อผู้ได้รับแจ้ง<br>สถิติของ หากมีการดำเนินการ<br>การเกินมาตรฐานให้ระบุ<br>ปัญหาอุปสรรคมาด้วย |
|                                                                                                        | - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                              |                 | 122            |                                                                                                              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 80% | -              |                                                                                                              |
|                                                                                                        | - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)    |                 | -              |                                                                                                              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                        |                                                                |                 |                |                                                                                                              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่นเกินร้อยละ 25                                       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)                 | ไม่เกิน 25%     | 25%            |                                                                                                              |
|                                                                                                        | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                       |                 | -              |                                                                                                              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                   | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                    | 100%            | 100%           |                                                                                                              |
|                                                                                                        | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                        |                 | 88,674         |                                                                                                              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                          | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงเมืองทั้งหมด (ราย)                | ไม่น้อยกว่า 90% | -              |                                                                                                              |
|                                                                                                        | - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)              |                 | 99.65%         |                                                                                                              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95              | - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                         | 88,203          | 100%           |                                                                                                              |
|                                                                                                        | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)      |                 | -              |                                                                                                              |
|                                                                                                        |                                                                |                 | -              |                                                                                                              |
|                                                                                                        |                                                                |                 | -              |                                                                                                              |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                               |  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------|----------------|--------------|
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                                    |  |          |                |              |
| <b>3.1.1 การแจ้งข้อขัดข้องไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b> |  |          |                |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                       |  | 100%     | 100%           |              |
| - แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                             |  | -        | -              |              |
| - แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                |  | -        | -              |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                      |  | 100%     | 100%           |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                |  | -        | -              |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                       |  | -        | -              |              |
| <b>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b>                     |  | 100%     | 100%           |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                   |  | -        | -              |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                    |  | -        | -              |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b>                        |  |          |                |              |
| <b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b>                                                                                                                                |  |          |                |              |
| <b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</b>                                                                                                 |  | 100%     | 100%           |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                |  |          | 10             |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                    |  |          | -              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                     |  |          | 100%           |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                             |  |          | 102            |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                    |  |          | -              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                     |  |          | -              |              |