

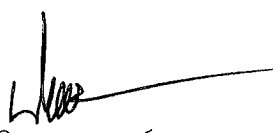


**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบส.กฟส.พฉ. ถึง กฟส.พฉ.  
เลขที่ น.๓ กฟส.พฉ.(บส.) วันที่  
เรื่อง รายงานผลมาตรฐานคุณภาพบริการ  
เรียน ผจก.กฟส.พฉ.

กฟส.พฉ. ขอนำส่งรายงานผลมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ โดยมีเอกสารแนบจำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

  
( นายนิคม ผดุงฤทธิ์ )  
ผบ.บส.กฟส.พฉ.

ที่ น.๓ กฟส.พฉ.(บส.) ๖๒๒/๒๕๖๘

เรียน คณะทำงานมิติที่ ๑

- ทราบ
- คณะทำงานมิติที่ ๑ ดำเนินการจัดเก็บเข้าแฟ้ม ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร และประกาศขึ้นเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ ต่อไป

  
( นายเนลิมาชาติ มหาวาน )  
ผจก.กฟส.พฉ.  
๒๑ มี.ย. ๒๕๖๘

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           |                                                                | เป้าหมาย        | 10/01/63 | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------|----------|--------------|
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี        | - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                        | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%     |              |
|                                                                                                       | - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                              | 74              |          |              |
|                                                                                                       | - จำนวนผู้ร้องเรียนขอจ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)        | 0               |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 80% | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                       | - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)    | 0               |          |              |
|                                                                                                       | 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง                                |                 |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                                                    | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)                    | ไม่เกิน 25%     | 100%     |              |
|                                                                                                       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                       | 16,952          |          |              |
|                                                                                                       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                       | 16,952          | 100%     |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                  | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)                    | 100%            | 100%     |              |
|                                                                                                       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                        | 11,855          |          |              |
|                                                                                                       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                        | 11,855          | 100%     |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                         | - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)              | ไม่น้อยกว่า 90% |          |              |
|                                                                                                       | - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                         | 28,301          |          |              |
|                                                                                                       |                                                                | 28,301          |          |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100         | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)      | ไม่น้อยกว่า 80% | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                       | - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)         | 0               |          |              |
|                                                                                                       |                                                                | 0               |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้โทรแจ้งไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90     | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                   | ไม่น้อยกว่า 90% | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                       | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                   | 0               |          |              |
|                                                                                                       | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                | 0               |          |              |

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

| งาน/โครงการ     |                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | 10/01/63 | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|--------------|
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า | 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ | 100%     | 100%     |              |
|                 | - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                        |          | 4        |              |
|                 | - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                           |          | 0        |              |
|                 | การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                           | 100%     | 100%     |              |
|                 | - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                 |          | 4        |              |
|                 | - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                        |          | 0        |              |
|                 | 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                             | 100%     | #DIV/0!  |              |
|                 | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                 |          | 0        |              |
|                 | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                  |          | 0        |              |
|                 | 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว                           |          |          |              |
|                 | 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                     |          |          |              |
|                 | 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                      |          |          |              |
|                 | - เขตเมือง                                                                                                                                                              | 100%     | 100%     |              |
|                 | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                  |          | 7        |              |
|                 | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                   |          | 0        |              |
|                 | - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                           | 100%     | 100%     |              |
|                 | ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                  |          | 32       |              |
|                 | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                   |          | 0        |              |



| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                                                                                   | 10/01/63                                                                                                                                                                                           | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul> <p>3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul> <p>3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ</li> <li>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ</li> </ul> <p>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</p> <p>3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เขตเมือง</li> </ul> <p>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 1 วันทำการ (ราย)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นอกเขตเมือง</li> </ul> <p>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 3 วันทำการ (ราย)</p> <p>3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเชลล์หรือเงินสด ตามที่ระบุไว้ในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 10 วันทำการ (ราย)</p> | <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>95%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> | <p>#DIV/0!</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>#DIV/0!</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>43</p> <p>0</p> <p>100%</p> <p>254</p> <p>0</p> <p>100%</p> <p>#DIV/0!</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>#DIV/0!</p> <p>0</p> |              |