



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.ตค. ถึง กบล.น.๓
เลขที่ น.๓ กฟอ.ตค.(บค.) ๕๑๘/๒๕๖๖ วันที่ - 2 ก.พ. 2566
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
เรียน อก.บล.น.๓

กฟอ.ตค.ลิ ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๖ ตามรายละเอียดเอกสารแนบ จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นางวิมลรัตน์ จันทร์สว่าง)

รจก.(บ) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.ตค.ลิ


แผนกบริการลูกค้า
โทร.๑๔๗๓๖

พันโลก บริกรดี มีคุณธรรม
บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อต้านการทุจริต

SCAN
ฉบับที่ - 2 ก.พ. 2566

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	Note : กรอกรหัสผู้ดูแลในช่องสี่เหลี่ยม หากมีการดำเนินการเป็นกรณีมาตรฐานให้ระบุปัญหาอุปสรรคมาด้วย
-	สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		16	
-	จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		#DIV/0!	
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นสายลักษณะถักขั้ว)	ไม่น้อยกว่า 80%	0	
-	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		0	
-	แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)			
2.3	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง			
2.3.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่น้อยกว่า 25	ไม่เกิน 25%	100%	
-	อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		20563	
-	จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		20563	
2.3.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	
-	อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		18968	
-	จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		18968	
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	2.3.1+2.3.2
-	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		39531	
-	จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		39531	
2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 80%	50%	
-	สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		3	
-	ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		3	

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

งานโครงการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า				
3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน				
การแจ้งดับไฟ		100%	#DIV/0!	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			0	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			0	
การปฏิบัติงาน		100%	#DIV/0!	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			0	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		100%	#DIV/0!	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)			0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)			0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว				
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)				
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส		100%	100%	
- เขตเมือง			13	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			100%	
- นอกเขตเมือง			54	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)				

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเพื่อติดตั้งมีเต็รขนาดเกินกว่า 30 เหมป 3 เฟส			
- เขตเมือง			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)			
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเด			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเด แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเด			
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	
3.3 ระยะเวลาคงตอนงที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนสิทธิ์ผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้ไฟฟ้า			
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		3	
3.3.2 การจ่ายคัณลักปะกัณการใช้ไฟฟ้า			
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		12	
		0	

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	100% 13 0	BPM
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100% 54 0	BPM
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเจ้าหนี้เงินสด ตามที่รับประทับกับในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	