



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.ตค.

ถึง กบล.น.๓

เลขที่ น.๓ กฟอ.ตค.(บค.) ๒๕๖๐/๒๕๖๑

วันที่ - 3 ก.ค. 2566

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บส.น.๓

กฟอ.ตค. ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๖ ตามรายละเอียดเอกสารแนบ จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

( นายพนพล มะจะกรณ์ )

ผจก.กฟอ.ตค.

แผนกบริการลูกค้า  
โทร.๑๔๗๓๖

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม  
บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อต้านการทุจริต

SEAN  
- 3 ก.ค. 2566

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน         | ปัญหาอุปสรรค                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                            | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%<br>37             | Note : กรอกข้อมูลในช่อง<br>สีเหลือง หากมีการดำเนิน<br>การเกินมาตรฐานให้ระบุ<br>ปัญหาอุปสรรคมาด้วย |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 80% | #DIV/0!<br>0<br>0      |                                                                                                   |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                        |                 |                        |                                                                                                   |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่เกิน 25%     | 100%<br>20716<br>20716 |                                                                                                   |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                         | 100%            | 100%<br>19040<br>19040 | 2.3.1+2.3.2                                                                                       |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%<br>39756<br>39756 |                                                                                                   |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                    | ไม่น้อยกว่า 80% | 50%<br>2<br>2          |                                                                                                   |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              |          |                |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าวางหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                 | 100%     | #DIV/0!        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าวางหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 0              |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าวางหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                | 100%     | #DIV/0!        |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (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 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)                                                                                                                                       |          | 15             |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | 0              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                       |          | 17             |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | 0              |              |



| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน    | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------|--------------|
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0 |              |
| 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>15<br>0   | BPm          |
|                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%<br>17<br>0   | BPm          |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                      | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0 |              |