



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.นผ.

ถึง กบล.น.๓

เลขที่ น.๓ กฟอ.นผ.(บค.)-๔๗/๕๔/๒๕๖๖

วันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม “มาตรฐานคุณภาพบริการ”

เรียน อก.บล.น.๓

ตามหนังสือเลขที่ น.๓/บพ.๓๒๗/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๒๕ ม.ค. ๒๕๕๓ กฟอ.หนองไผ่ ขอนำส่ง
รายงานผลการดำเนินการตาม “มาตรฐานคุณภาพบริการ” ประจำปี เดือน ตุลาคม ๒๕๖๖ ตาม
รายละเอียดสิ่งที่แนบมาด้วย จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายกันทภณ นาคประเสริฐ)

รจก.(ท).ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.นผ.

- ๗ พ.ย. ๒๕๖๖

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐-๕๖๗๘-๑๕๖๓

โทรสาร ๐-๕๖๗๘-๑๘๗๙

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ		เป้าหมาย	ต.ค.-66	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
	- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	157		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	#DIV/0!		
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	0		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง				
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)	ไม่น้อยกว่า 25%	50%	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	23,441		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)	100%	100%	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	9,160		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	32,601		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	2		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที	#DIV/0!		
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	0		

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ด.ค.-66	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า				
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ		100%	#DIV/0!	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			0	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		100%	#DIV/0!	
การปฏิบัติงาน			0	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		100%	#DIV/0!	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)			0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)			0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถ่าน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว				
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)				
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส		100%	100%	
- เขตเมือง			61	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		100%	100%	
- นอกเขตเมือง			99	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)				

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.ย.-66	บัญชีอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 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)			
	100%	#DIV/0!	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	#DIV/0!	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		25	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		10	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ต.ค.-66	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใส่ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใส่ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	2
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใส่ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใส่ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	0
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	#DIV/0!	0
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเล็ก - เขตเมือง - ภายใน 1 วันทำการ (ราย) - เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน 3 วันทำการ (ราย) - เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	128
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่ - ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	0
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด - ภายใน 10 วันทำการ (ราย) - เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	0