



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สก.

ถึง กบล.จ.2.

เลขที่ จ.2 สก. 705 /2564

วันที่ - 15.1.2565

เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำ เดือน มกราคม 2565

เรียน อก.บล.จ.2

กฟจ.ศรีสะเกษ ขอรายงานมาตรฐานคุณภาพ บริการ ประจำ เดือน มกราคม 2565 ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้ด้วยแล้ว จำนวน 3 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้งผบช.กบล.จ.2 ดำเนินการต่อไป

(นายณัฐพล ชองทอง)

รจก.ท.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.สก.

วศก.8

คววเทียม 14452

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                        |                 | มค.2565        | กพ.2565 | มีค.2565 | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 74             |         |          |          |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                   |                 | 74             |         |          |          |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                      |                 |                |         |          |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 0              |         |          |          |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                          |                 |                |         |          |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 |                |         |          |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                        |                 | มค.2565        | กพ.2565 | มีค.2565 | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                        |                 |                |         |          |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                            | ไม่เกิน 25%     |                |         |          |          |              |
| ทุกราย                                                                                                 |                 |                |         |          |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                            |                 | 81616          |         |          |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                               | (ชนบท)          | 81616          |         |          |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                   | 100%            |                |         |          |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                            | (เมือง)         | 25402          |         |          |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                |                 | 25402          |         |          |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                               | ไม่น้อยกว่า 95% |                |         |          |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                                   |                 |                |         |          |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                      |                 | 107018         |         |          |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                 |                 | 107018         |         |          |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                        |                 | มค.2565        | กพ.2565 | มีค.2565 | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100          | ไม่น้อยกว่า 80% |                |         |          |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                               |                 |                |         |          |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                  |                 |                |         |          |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที                                  | ไม่น้อยกว่า 90% |                |         |          |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                                                   |                 |                |         |          |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                            |                 |                |         |          |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                               |                 |                |         |          |          |              |

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                        |                 | มค.2565        | กพ.2565 | มีค.2565 | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 74             |         |          |          |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                   |                 | 74             |         |          |          |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                      |                 |                |         |          |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 0              |         |          |          |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                          |                 |                |         |          |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 |                |         |          |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                        |                 | มค.2565        | กพ.2565 | มีค.2565 | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                        |                 |                |         |          |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                            | ไม่เกิน 25%     |                |         |          |          |              |
| ทุกราย                                                                                                 |                 |                |         |          |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                            |                 | 81616          |         |          |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                               | (ชนบท)          | 81616          |         |          |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                   | 100%            |                |         |          |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                            | (เมือง)         | 25402          |         |          |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                |                 | 25402          |         |          |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                               | ไม่น้อยกว่า 95% |                |         |          |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                                   |                 |                |         |          |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                      |                 | 107018         |         |          |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                 |                 | 107018         |         |          |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                        |                 | มค.2565        | กพ.2565 | มีค.2565 | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100          | ไม่น้อยกว่า 80% |                |         |          |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                               |                 |                |         |          |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                  |                 |                |         |          |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที                                  | ไม่น้อยกว่า 90% |                |         |          |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                                                   |                 |                |         |          |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                            |                 |                |         |          |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                               |                 |                |         |          |          |              |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|----------------------------|
|                                                                                                                                                        |          | มค.2565        | กพ.2565 | มีค.2565 | ไตรมาส 1 |                            |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                        |          |                |         |          |          |                            |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     |                |         |          |          |                            |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                           |          |                |         |          |          |                            |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                               |          |                |         |          |          |                            |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                              |          |                |         |          |          |                            |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                          |          |                |         |          |          |                            |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          | 100%     |                |         |          |          |                            |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          |                |         |          |          |                            |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                    |          |                |         |          |          |                            |
|                                                                                                                                                        |          |                |         |          |          |                            |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค               |
|                                                                                                                                                        |          | มค.2565        | กพ.2565 | มีค.2565 | ไตรมาส 1 |                            |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน         | 100%     |                |         |          |          |                            |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                |          |                |         |          |          |                            |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                 |          |                |         |          |          |                            |
|                                                                                                                                                        |          |                |         |          |          |                            |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค               |
|                                                                                                                                                        |          | มค.2565        | กพ.2565 | มีค.2565 | ไตรมาส 1 |                            |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว            |          |                |         |          |          |                            |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                    |          |                |         |          |          |                            |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                     |          |                |         |          |          |                            |
| - เขตเมือง                                                                                                                                             | 100%     | 26             |         |          |          |                            |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          |                |         |          |          |                            |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          |                |         |          |          |                            |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                          | 100%     |                |         |          |          |                            |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | 185            |         |          |          |                            |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          |                |         |          |          |                            |
|                                                                                                                                                        |          |                |         |          |          |                            |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค               |
|                                                                                                                                                        |          | มค.2565        | กพ.2565 | มีค.2565 | ไตรมาส 1 |                            |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                    | 100%     | 1              |         |          |          | มิเตอร์/อุปกรณ์ประกอบไม่มี |
| - เขตเมือง                                                                                                                                             |          |                |         |          |          |                            |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          |                |         |          |          |                            |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          |                |         |          |          |                            |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                          | 100%     |                |         |          |          |                            |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          |                |         |          |          |                            |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          |                |         |          |          |                            |
|                                                                                                                                                        |          |                |         |          |          |                            |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                        |          |                |         |          |          |                            |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                           | 100%     | 2              |         |          |          |                            |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                |          |                |         |          |          |                            |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          |                |         |          |          |                            |