



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.ศก.

ถึง กบส.จ.2.

เลขที่ จ.2 ศก. 1657/2565

วันที่ - 8 มิ.ย. 2565

เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำ เดือนพฤษภาคม 2565

เรียน อก.บส.จ.2

กฟอ.ศรีสะเกษ ขอรายงานมาตรฐานคุณภาพ บริการ ประจำ เดือนพฤษภาคม 2565 ตามรายละเอียดที่แนบ  
มาพร้อมนี้ด้วยแล้ว จำนวน 3 แผ่น  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้งผบธ.กบส.จ.2 ดำเนินการต่อไป

(นายฉัฐพล ชองทอง)  
รจก.ท./ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.ศก.

วศก.8

ดาวเทียม 14452

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน                                               |                                                              |         |                                                            | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | เม.ย.65                                                      | พ.ค.65                                                       | มิ.ย.65 | ไตรมาส 2                                                   |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)<br>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                      |          |                                                              | 169<br><br>169                                               |         |                                                            |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน                                               |                                                              |         |                                                            | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | เม.ย.65                                                      | พ.ค.65                                                       | มิ.ย.65 | ไตรมาส 2                                                   |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)<br>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) | 100%     | 82280<br>82280<br><br>25474<br>25474<br><br>107754<br>107754 | 82258<br>82258<br><br>25454<br>25454<br><br>107712<br>107712 |         | .....<br>.....<br><br>.....<br>.....<br><br>.....<br>..... |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน                                               |                                                              |         |                                                            | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | เม.ย.65                                                      | พ.ค.65                                                       | มิ.ย.65 | ไตรมาส 2                                                   |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                      |          |                                                              |                                                              |         |                                                            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี เดือน พฤษภาคม 2565

กฟผ.....จังหวัดศรีสะเกษ...โทร...045-911203-6

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                       |          | เม.ย.65        | พ.ค.65 | มิ.ย.65 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                       |          |                |        |         |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     |                |        |         |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                          |          |                |        |         |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                       |          |                |        |         |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                         |          |                |        |         |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                         | 100%     |                |        |         |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                            |          |                |        |         |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                   |          |                |        |         |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                       |          | เม.ย.65        | พ.ค.65 | มิ.ย.65 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน        | 100%     |                |        |         |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                               |          | 150            | 169    |         |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                |          |                |        |         |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                       |          | เม.ย.65        | พ.ค.65 | มิ.ย.65 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว           |          |                |        |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                   |          |                |        |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                    | 100%     |                |        |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                            |          |                |        |         |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                |          | 15             | 9      |         |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          |                |        |         |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                         |          |                |        |         |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                |          | 143            | 122    |         |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          |                |        |         |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                       |          | เม.ย.65        | พ.ค.65 | มิ.ย.65 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                   | 100%     | 15             | 29     |         |          |              |
| - 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              | 3      |         |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                               |          |                |        |         |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                |          |                |        |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำเดือน พฤษภาคม 2565

กฟผ.....จังหวัดศรีสะเกษ...โทร...045-911203-6

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | เม.ย.65        | พ.ค.65 | มิ.ย..65 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                        | 100%     |                | 1      |          |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาดอบบลอสองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                                                                                                           |          |                |        |          |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 100%     | 6              | 2      |          |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            | 100%     |                |        |          |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | เม.ย.65        | พ.ค.65 | มิ.ย..65 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     |                |        |          |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) |          |                |        |          |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                 | 100%     |                | 34     |          |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | เม.ย.65        | พ.ค.65 | มิ.ย..65 | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                                 |          |                |        |          |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                               | 100%     |                |        |          |          |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                     | 100%     |                |        |          |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                             | 100%     |                |        |          |          |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                          | 85%      |                |        |          |          |              |