



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

แจ้งเอกสารทางสารบรรณ  
อิเล็กทรอนิกส์แล้ว

จาก กฟอ.สล.

ถึง

กบล.ฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒/สส(บค.) ๑๖๐/๒๕๖๓

วันที่

๒๑ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บส.ฉ.๒

ตามบันทึกที่อ้างถึง ฉ.๒ กบล. (บธ) ๖๓๘ ลว. ๐๖ มี.ค. ๒๕๖๑ ให้รายงานผลข้อมูลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำไตรมาส ๔/๒๕๖๒ บัดนี้ กฟอ.เสลภูมิ ได้รวบรวมข้อมูลรายละเอียดการออกแบบฟอร์มพร้อมแนบเอกสาร สรุปผลการบันทึกนี้ด้วยแล้วจำนวน ๖ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายเชียวชาญ สิงห์สีโว)

ผชน. ๙ ปฏิบัติงานแทน ผจก.สส.

PEA อำเภอเสลภูมิ

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๐๔๓ - ๕๕๐๖๓๙, ๑๕๐๖๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.....อ.เสลภูมิ.....โทร...15023.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 9              | 17     | 16     | 42       |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | -              | -      | -      | -        |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด                                                     | ไม่น้อยกว่า 98% | 43,772         | 43,976 | 43,987 | 131,735  |              |
| <b>ราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                        | 100%            | -              | -      | -      | -        |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 43,519         | 43,716 | 43,729 | 130,964  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 43,519         | 43,716 | 43,729 | 130,964  |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | ต.ก.           | พ.ย. | ธ.ก. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | -              | -    | -    | -        |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                       | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -    | -    | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.....อ.เสถภูมิ.....โทร.....15023.....

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ต.ก.           | พ.ย. | ธ.ก. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                        |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     |                |      |      |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                           |          | 3              | 1    | -    | 4        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน                                                                                                                       |          | -              | -    | -    | -        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     |                |      |      |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 3              | 1    | 1    | 4        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                       |          | -              | -    | -    | -        |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน       | 100%     |                |      |      |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                       |          | -              | -    | -    | -        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                        |          | -              | -    | -    | -        |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ก.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน                                                                                             |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 9              | 4    | 3    | 16       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 2              | 1    | 8    | 11       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 104            | 73   | 41   | 218      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 11             | 13   | 39   | 63       |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                             |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | -              | -    | -    | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -    | -    | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | -              | -    | 1    | 1        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -    | 2    | 2        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                 |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                    | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | -              | -    | -    | -        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | -              | -    | -    | -        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                             |          | ต.ก.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                  | 100%     | -              | -    | -    | -        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                                                        |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                      | 100%     | 2              | 8    | 3    | 13       |              |
| 3.3.2 การย้ายถิ่นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                   | 100%     | 44             | 55   | 32   | 131      |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                    | 100%     | -              | -    | -    | -        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | -              | -    | -    | -        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟ<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                              | 95%      | -              | -    | -    | -        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                    | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 5              | -    | -    | 5        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | -              | -    | -    | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 10             | -    | -    | 10       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | -              | -    | -    | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | -              | -    | -    | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | -              | -    | -    | -        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                              | 85%      |                |      |      |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | -              | -    | -    | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | -              | -    | -    | -        |              |