



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.สล. ถึง กบล.ฉ.๒  
เลขที่ ฉ.๒สล.(บส.) ๒๕๔๕/๒๕๖๘ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๘  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.ฉ.๒

ตามบันทึกเลขที่ ฉ.๒ กบล. (บธ) ๒๓๘ ลว. ๖ มี.ค. ๒๕๖๑ ให้รายงานผลข้อมูลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการนั้น บัดนี้ กฟส.เสลภูมิ ได้รวบรวมข้อมูลรายละเอียดประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๘ เสร็จเรียบร้อยแล้วดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

( นางอรทัย ศุภมงคล )

รจก.( ล ) รักษาการแทน ผจก.กฟส.สล.

- ๕ มี.ย. ๒๕๖๐

PEA สาขาเสลภูมิ

แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์

โทร.๐๔๓ - ๕๕๐๖๓๙ , ๑๕๐๓๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.....อ.เสลภูมิ.....โทร...15035.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 122            | 189    |       |          |              |
| <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 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</b><br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด                                                 | ไม่น้อยกว่า 98% | 43,485         | 43,486 |       |          |              |
| ราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                               | 100%            | 4,268          | 4,269  |       |          |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                               | ไม่น้อยกว่า 95% | 47,753         | 47,864 |       |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            |                |      |       |          |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.....อ.เสลภูมิ.....โทร.....15035.....

. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance

| งาน/โครงการ                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                 |          |                |      |       |          |              |
| <b>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน</b>  |          |                |      |       |          |              |
| แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่              |          |                |      |       |          |              |
| หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป               |          |                |      |       |          |              |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                     |          |                |      |       |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                    | 100%     |                |      |       |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                               |          |                |      |       |          |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                |          | 1              | 1    |       |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน                |          |                |      |       |          |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                   | 100%     |                |      |       |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)             |          | 1              | 1    |       |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา                    |          |                |      |       |          |              |
| ที่แจ้งไว้ (ราย)                                       |          |                |      |       |          |              |
| <b>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน</b> | 100%     |                |      |       |          |              |
| เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง                   |          |                |      |       |          |              |
| หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป               |          |                |      |       |          |              |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                     |          |                |      |       |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                |          |                |      |       |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                 |          |                |      |       |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                    |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                     |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                             | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 2              | 1    |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          |                |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                          | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                 |          | 111            | 87   |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          |                |      |       |          |              |
| 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              |      |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                  |          |                |      |       |          |              |
| 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 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | 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%     |                |      |       |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                                                            |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                      | 100%     | 6              | 5    |       |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        | 100%     | 38             | 32   |       |          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                    | 100%     |                |      |       |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า<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 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |      |       |          |              |
| <b>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                           | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 121            | 51   |       |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          |                |      |       |          |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                        | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 684            | 700  |       |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          |                |      |       |          |              |
| <b>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                                | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          |                |      |       |          |              |
| <b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</b><br><b>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b>                                           | 85%      |                |      |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          |                |      |       |          |              |