



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.(ปฟ)

ถึง ผจก.สจด.

เลขที่

วันที่ 2 ตุลาคม 2563

เรื่อง รายงานข้อมูลการบริการประชาชนหลังการขาย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

อ้างถึง บันทึกเลขที่ กวป.(วป.)-309/2555 สว. 17 พ.ค. 2555

เรียน ผจก.สจด. รกท (ท) ผ่าน ผผ.ปช.

ตามบันทึกให้รายงานข้อมูลบริการหลังการขาย ตามมาตรฐานบริการ ประจำเดือน กันยายน 2563
ตามแบบฟอร์ม เพื่อจัดส่งข้อมูลดังกล่าวให้คณะกรรมการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบทุกเดือนและรายไตรมาส
เอกสารแนบประจำไตรมาสที่ 3 จำนวน 3 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ต.ค. ๒ คสท.(วป) 359๙5/25๖3

เรียน ผผ.ปช.

(นายอนุวัฒน์ ทองดี)
พชง.(ปฟ)

ท.ค.สว
[Signature]

(นายวรนนท์ เกลียวเพียร)

ผจก.กฟอ.สจด.

๑๖ พ.ย. ๒๕๖๓

แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

โทร.043-860155

เบอร์ดาวเทียม 14960

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...กฟอ.สมเด็จ โทร...043-860155.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งขอเงิน กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%		100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		35	25	20	80	
- จ่ายให้คืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0	0	0	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลักษณะอื่นอีก)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกสาย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (สาย)		59491	59522	59491	178504	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (สาย)		74556	74606	74556	223718	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (สาย)		15066	15084	15066	45218	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (สาย)		15065	15084	15065	45214	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (สาย)		74556	74606	74556	223718	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (สาย)		74556	74606	74556	223718	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		3	0	0	3	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		0	0	0	0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...กฟอ.สมเด็จ โทร...043-860155.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		2	1	3	6	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0		0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		2	1	3	6	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเคอร์เนลไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		15	5	5	20	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		37	25	59	121	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...กฟอ.สมเด็จพระ โทร...043-860155.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		12	5	2	19	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		47	42	6	95	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		2	3	2	7	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนย้ายผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		5	0	0	5	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		159	0	0	159	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...กฟอ.สมเด็จ โทร...043-860155.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3	0	0	3	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการชำรุดของวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้าปลีก การขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%	100%	100%	100%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		159	0	125	284	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	