



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.เพชรบูรณ์ ถึง กบส.ฉ.๒
เลขที่ ฉ.๒ ขร.(บต.) ๕๕๕ /๒๕๖๓ วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟส.อ.เพชรบูรณ์ ไตรมาส ๔/๒๕๖๒
เรียน อก.บส.ฉ.๒

ตามบันทึกเลขที่ ฉ.๒ กบส.(บธ.) ๒๔๗/๒๕๖๐ ลว. ๖ ก.พ. ๒๕๖๐ ให้ กฟฟ. ๑, ๒, ๓ และ กฟส.
รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๒ กฟส.อ.เพชรบูรณ์ ขอรายงานผลการดำเนินงาน
ไตรมาสที่ ๔ เดือน ต.ค. - ธ.ค. ๒๕๖๒ ดังรายละเอียดเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้ง ผบธ.กบส.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป



(นายสมหวัง เสนบุญ)
ผจก.กฟส.อ.เพชรบูรณ์

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายได้ภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายได้เกินเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	51	53	42	146
		12	4	3	19
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือนเรื่องเงินเบี้ยเสียลักษณะอื่น - สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	-	-	-	-
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
2.3 การจ่ายหน่วยไฟฟ้าที่จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดพบค่าหน่วยทุกเดือนทุกราย - ค่าหน่วยจ่ายไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองจ่ายหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - ค่าหน่วยจ่ายไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98% 100% ไม่น้อยกว่า 95%	28,009	28,035	28,082	28,082
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	100% ไม่น้อยกว่า 90%	2	2	0	4
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	100% ไม่น้อยกว่า 90%	2	2	0	4
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	100% ไม่น้อยกว่า 90%	2	2	0	4
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	100% ไม่น้อยกว่า 90%	2	2	0	4
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	100% ไม่น้อยกว่า 90%	2	2	0	4

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.....กฟส.อ.เขมราฐ.....โทร.....045-491733.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอรับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หน่วยแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%					
การแจ้งดับไฟ						
- แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า						
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
- แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (ราย)						
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (ราย)						
งานโครงการ						
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหรือขอเปลี่ยนแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%					
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับเกิน 24 ชม. (ราย)						
งานโครงการ						
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ขอใช้ไฟฟ้าสำหรับระบบปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือติดตั้งมีครบถ้วนหรือไม่						
30 สัปดาห์						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
งานโครงการ						
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือติดตั้งมีครบถ้วนขนาดเกินกว่า 30 สัปดาห์ 3 เขต						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง 22/33 kv						
3.2.2.1 ระยะเวลาครบถ้วนไม่เกิน 250 สัปดาห์						
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)						
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับทราบร่วมกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ค.ศ.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.2.2.2 เมื่อเปลี่ยนมาตรเป็นเกินกว่า 250 เดวีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เดวีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	
3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือห้องเรียน	100%	-	-	-	
3.3.1 การขอซื้อตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าและวิธีการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	5	0	0	5
3.3.2 การจ่ายคืนค่าน้ำกับการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	1	0	0	1
งานโครงการ	เป้าหมาย	ค.ศ.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชาก - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจลงมือหรือติดสติ๊กเกอร์ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจลงมือหรือติดสติ๊กเกอร์ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	1	0	0	1
3.3.5 การชำระเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการซื้อไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	0	0	0	0
งานโครงการ	เป้าหมาย	ค.ศ.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4
3.4 ระยะเวลากลับไฟคืนกับกรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)	100%	-	-	-	-
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	532	603	590	1,785
3.5 การชำระเงินค่ารับเข้าจ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	11	9	14	34