

# รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภองาว

ประจำเดือน มกราคม 2563

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.จาว ประจำเดือน มกราคม 2563

2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                        | เป้าหมาย            | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส<br>1 | ปัญหาและอุปสรรค |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|------------|-------------|-----------------|-----------------|
|       |                                                                                                      |                     | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |                 |                 |
| 2.1   | สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน     | ไม่น้อยกว่า<br>90 % | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |                 |
|       | - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                            |                     | 0              | 0          | 0           | 0               |                 |
|       | - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                |                     | 0              | 0          | 0           | 0               |                 |
|       |                                                                                                      |                     |                |            |             |                 |                 |
| 2.2   | สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ) | ไม่น้อยกว่า<br>95 % | .....%         | .....%     | .....%      | .....%          |                 |
|       | - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                        |                     | 0              | 0          | 0           | 0               |                 |
|       | - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                          |                     | 0              | 0          | 0           | 0               |                 |
|       |                                                                                                      |                     |                |            |             |                 |                 |
| 2.3   | การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                          |                     |                |            |             |                 |                 |
| 2.3.1 | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่น้อยกว่า 98%                                                | ไม่น้อยกว่า<br>98%  | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |                 |
|       |                                                                                                      |                     |                |            |             |                 |                 |
|       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                          |                     | 10,263         | 0          | 0           |                 |                 |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                             |                     |                |            |             |                 |                 |

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                             | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส<br>1 | ปัญหาและอุปสรรค |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|------------|-------------|-----------------|-----------------|
|       |                                                                                           |                      | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |                 |                 |
| 2.3.2 | ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                            | 100%                 | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |                 |
|       |                                                                                           |                      |                |            |             |                 |                 |
|       | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                               |                      | 7,341          |            |             |                 |                 |
|       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                   |                      |                |            |             |                 |                 |
|       |                                                                                           |                      |                |            |             |                 |                 |
| 2.4   | จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  | ไม่น้อยกว่า<br>95 %  | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |                 |
|       |                                                                                           |                      |                |            |             |                 |                 |
|       | - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                         |                      | 173            |            |             |                 |                 |
|       | - จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                      |                      |                |            |             |                 |                 |
| 2.5   | ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | ไม่น้อยกว่า<br>100 % | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |                 |
|       |                                                                                           |                      |                |            |             |                 |                 |
|       | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)                                   |                      | 0              |            |             | 0               |                 |
|       | - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |                      | 0              |            |             | 0               |                 |

### 3 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ ( Guaranteed Standards of Performance)

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส<br>1 | ปัญหาอุปสรรค |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|-----------------|--------------|
|       |                                                                                                                                                        |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |                 |              |
| 3.1   | คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                            |          |                |            |             |                 |              |
| 3.1.1 | การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |             |                 |              |
|       | การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
|       |                                                                                                                                                        |          |                |            |             |                 |              |
|       | - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                       |          | 0              |            |             |                 |              |
|       | - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                          |          | 0              |            |             |                 |              |
|       |                                                                                                                                                        |          |                |            |             |                 |              |
|       | การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
|       |                                                                                                                                                        |          |                |            |             |                 |              |
|       | - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          | 0              |            |             |                 |              |
|       | - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                    |          | 0              |            |             |                 |              |
| 3.1.2 | การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน               | 100%     | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
|       |                                                                                                                                                        |          |                |            |             |                 |              |
|       | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                |          | 0              |            |             |                 |              |
|       | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                 |          | 0              |            |             |                 |              |

| ที่     | งาน / โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส<br>1 | ปัญหาอุปสรรค |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|-----------------|--------------|
|         |                                                                                                                                               |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |                 |              |
| 3.2     | ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ( นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |            |             |                 |              |
| 3.2.1   | ระบบแรงดันต่ำ ( 380 / 230 โวลต์ )                                                                                                             |          |                |            |             |                 |              |
| 3.2.1.1 | ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                    |          |                |            |             |                 |              |
|         | - เขตเมือง                                                                                                                                    | 100%     | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
|         |                                                                                                                                               |          |                |            |             |                 |              |
|         | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 5              |            |             |                 |              |
|         | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          |                |            |             |                 |              |
|         |                                                                                                                                               |          |                |            |             |                 |              |
|         | - เขตชนบท                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
|         |                                                                                                                                               |          |                |            |             |                 |              |
|         | ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 18             |            |             |                 |              |
|         | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          |                |            |             |                 |              |
|         |                                                                                                                                               |          |                |            |             |                 |              |

| ที่     | งาน / โครงการ                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส<br>1 | ปัญหาอุปสรรค |
|---------|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|-----------------|--------------|
|         |                                                                   |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |                 |              |
| 3.2.1.2 | ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส       |          |                |            |             |                 |              |
|         | - เขตเมือง                                                        | 100%     | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
|         | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              |            |             | 0               |              |
|         | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              |            |             | 0               |              |
|         | - เขตชนบท                                                         | 100%     | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
|         | ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              |            |             |                 |              |
|         | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                             |          |                |            |             |                 |              |
|         |                                                                   |          |                |            |             |                 |              |
| 3.2.2   | ระบบแรงดันสูง ( 22 / 33 เควี )                                    |          |                |            |             |                 |              |
|         |                                                                   | 100%     | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
| 3.2.2.1 | หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                              |          |                |            |             |                 |              |
|         | ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              |            |             |                 |              |
|         | เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              |            |             |                 |              |
| 3.2.2.2 | หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า 2,000 เควีเอ | 100%     | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
|         |                                                                   |          |                |            |             |                 |              |
|         | ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              |            |             |                 |              |
|         | เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              |            |             |                 |              |

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส<br>1 | ปัญหาอุปสรรค |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|-----------------|--------------|
|       |                                                                                      |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |                 |              |
| 3.3   | ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                     |          |                |            |             |                 |              |
| 3.3.1 | การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                          | 100%     | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
|       |                                                                                      |          |                |            |             |                 |              |
|       | ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 5              |            |             |                 |              |
|       | เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                               |          |                |            |             |                 |              |
| 3.3.2 | การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                      | 100%     | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
|       |                                                                                      |          |                |            |             |                 |              |
|       | ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                               |          | 18             |            |             |                 |              |
|       | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                |          |                |            |             |                 |              |
| 3.3.3 | การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
|       |                                                                                      |          |                |            |             |                 |              |
|       | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |            |             |                 |              |
|       | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |            |             |                 |              |
| 3.3.4 | การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
|       |                                                                                      |          |                |            |             |                 |              |
|       | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | 0              |            |             |                 |              |
|       | - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | 0              |            |             |                 |              |

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส<br>1 | ปัญหาอุปสรรค |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|-----------------|--------------|
|       |                                                                                                              |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |                 |              |
| 3.3.5 | การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (กรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                                                 | 95%      | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
|       | - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                 |          | 13             |            |             |                 |              |
|       | - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                  |          | 0              |            |             | 0               |              |
| 3.4   | ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |             |                 |              |
| 3.4.1 | ผู้ใช้ไฟรายเล็ก ( ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ )                                                             |          |                |            |             |                 |              |
|       | - เขตเมือง                                                                                                   | 100%     | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
|       | ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 220            |            |             |                 |              |
|       | เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                |            |             |                 |              |
|       | - เขตชนบท                                                                                                    | 100%     | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
|       | ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 126            |            |             |                 |              |
|       | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          |                |            |             |                 |              |
|       |                                                                                                              |          |                |            |             |                 |              |
| 3.4.2 | ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ( ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป )                                                      | 100%     | 100%           | .....%     | .....%      | .....%          |              |
|       |                                                                                                              |          |                |            |             |                 |              |
|       | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 0              |            |             | 0               |              |
|       | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              |            |             | 0               |              |



