



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.อ้อมน้อย ถึง กบล.ก.๓
เลขที่ ก.๓ อมน.(บห) ๖๑ /๒๕๖๓ วันที่ ๐๘ ม.ค. ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ไตรมาส ๔ ประจำปี ๖๕๖๒
อ้างถึง โทรสารที่ ก.๓ กบล.(บธ) ๖๕๗ / ๒๕๕๙ ลว. ๑๔ มี.ค. ๒๕๕๙
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. มาตรฐานการให้บริการ จำนวน ๑ ฉบับ

เรียน อก.บล.ก.๓

ตามโทรสารที่อ้างถึง กฟภ.อ้อมน้อย ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ กฟภ.อ้อมน้อย ไตรมาส ๔ ประจำปี ๖๕๖๒ (ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องให้ต่อไปด้วย

(นายสาโรจน์ แซ่ม้อย)
ผจก.กฟภ.อ้อมน้อย
๐๘ ม.ค.๒๕๖๓

แผนกบริหารงานทั่วไป

โทร.๑๔๓๒๐

โทรสาร.๑๔๓๐๘

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ข้อมูลนี้เผยแพร่.....โทร.....๑๔๓๒๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	.๑๐๐%	...๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)		...๑๔๒...	๘๔....	๕๕...		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)						
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%.....	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.ข้อมูลน้อย.....ไตรมาส ๑๔๓๒๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๓	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	%	%	%	%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)						
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		..๖๑๘๙๘.	..๖๑๙๗๖..	...๖๑๔๑๔...		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		..๖๑๘๙๘...	..๖๑๙๗๖..	..๖๑๔๑๔...		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
 กฟพ.ข้อมูลนี้เผยแพร่.....โทร.....๑๔๓๒๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๓	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	...๑๐๐%	๑๐๐%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)						
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที				๑		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ข้อมูลน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ข้อมูลนี้.....โทร.....๑๔๓๒๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้รับประกักับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๒๔	๑๙	๑๑		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ข้อมูลน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	
- เขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- นอกเขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ข้อมูลนี้เผยแพร่.....โทร.....๑๔๓๒๒.

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	
- เขตเมือง						
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควี	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๖.....	๕.....	๒.....		
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ข้อมูลน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
๓.๓.๑ การโอนข้อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ข้อมูลนี้ยื่น.....โทร.....๑๔๓๒๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้เฟยกเล็ก	๙๕%					
การขอใช้ไฟฟ้า)						
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ข้อมูลน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากรันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	...๑๐๐%	...๑๐๐%	%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		..๑๐๑๑..	๙๘๖....	..๘๒๑.....		
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		...-.....	-.....	-.....		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	...๑๐๐%	...๑๐๐%	%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		...-.....	-.....	-.....		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		...-.....	-.....	-.....		
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	...๑๐๐%	...๑๐๐%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		...-.....	-.....	-.....		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		...-.....	-.....	-.....		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.ข้อมูลน้อย.....โทร.....๑๔๓๒๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้ส่งไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	๘๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	%	
ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)						