



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.วร.

เลขที่ น.๓ กฟส.อ.วร.(บต.) ๗๐๔ /๒๕๖๕

ถึง กบล.น.๓

วันที่ ๕ มิ.ย. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.น.๓

ตามหนังสือเลขที่ น.๓/บห..๓๒๗/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๒๕ ม.ค. ๒๕๕๓ กฟส.อ.วร. ขอส่งรายงานผลการดำเนินการตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕ ตามรายละเอียดสิ่งที่แนบมาด้วยจำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายประนอม พระสันแพงสี)

ผจก.กฟส.อ.วร.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร ๐๕๖-๙๒๘๑๔๖

โทรสาร ๐๕๖-๙๒๘๑๔๗, ๑๓๕๔๕

ดาวเทียม ๑๗๓๐๘

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | มี.ค.   | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|--------------|
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                            | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 51      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 0       |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 80% | #DIV/0! |              |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 0       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 0       |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                                                                                                                                                                                                        |                 |         |              |
| <b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                          | ไม่เกิน 25%     | 50%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 25,679  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 25,679  |              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                         | 100%            | 100%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 11,972  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 11,972  |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 37,651  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 37,651  |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                   | ไม่น้อยกว่า 80% | 100%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 3       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 0       |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                       | ไม่น้อยกว่า 90% | #DIV/0! |              |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 0       |              |

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | มี.ค.   | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------|--------------|
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | #DIV/0! |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | 0       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 100%     | #DIV/0! |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | 0       |              |
| <b>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                    | 100%     | #DIV/0! |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | 0       |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          |         |              |
| <b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b><br><b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</b><br>- <b>เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- <b>นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                    | 100%     | 100%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | 6       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | 0       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 100%     | 100%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | 43      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | 0       |              |

| งาน/โครงการ                                                           | เป้าหมาย | มี.ค.   | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|---------|--------------|
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส     |          |         |              |
| - เขตเมือง                                                            | 100%     | #DIV/0! |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     | #DIV/0! |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0       |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                       |          |         |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                          | 100%     | #DIV/0! |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0       |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0       |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     | #DIV/0! |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0       |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0       |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                  |          |         |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า     | 100%     | 100%    |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                               |          | 5       |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0       |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                 | 100%     | 100%    |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                |          | 7       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0       |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | มี.ค.           | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|--------------|
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 100%     | #DIV/0!<br>0    |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | #DIV/0!<br>0    |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                          | 95%      | #DIV/0!<br>0    |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                              |          |                 |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 | 100%     | 100%<br>17<br>0 |              |
|                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100%<br>14<br>0 |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   | 100%     | #DIV/0!<br>0    |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                      | 100%     | #DIV/0!<br>0    |              |