



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.ชบด.

ถึง กบล.น.3

เลขที่ น.3กฟอ.ชบด.(บค)242/2567

วันที่ 17 มกราคม 2567

เรื่อง ส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.น.3

ตามที่ กบล.น.3 ให้ทุก

กฟฟ.รายงานผลการดำเนินการให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟอ.ชัยบาดาล และกฟฟ.ในสังกัด  
ประจำทุกเดือนนั้น

กฟอ.ชบด. ได้รวบรวมข้อมูล สถานการณ์ให้บริการประชาชนของ กฟอ.ชัยบาดาล และ กฟฟ.  
ในสังกัดประจำเดือน ธันวาคม 2566 เสร็จเรียบร้อยแล้ว ดังนั้นจึงขอรายงานรายละเอียดตามแบบฟอร์มแนบ  
จำนวน 4 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และกรุณาแจ้ง ผบธ.กบล.น.3 ดำเนินการต่อไป

(นายสมเกียรติ ฉ่ำชื่น)

รจก.(ท)กฟอ.ชบด.

แผนกบริการลูกค้า

โทร. 16268

Issued by: PEA Certification Authority

Digitally Signed by: นายสมเกียรติ ฉ่ำชื่น Date: 17/01/2567 14:10:13

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ถ.ค.    | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------|--------------|
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%    |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 72      |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 0       |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 80% | #DIV/0! |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                        |                 | 0       |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                           |                 | 0       |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                       |                 |         |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                                                    | ไม่เกิน 25%     | 50%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | 22,024  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                              |                 | 22,024  |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                  | 100%            | 100%    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | 7,277   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                               |                 | 7,277   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                         | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%    |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                     |                 | 29,301  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                |                 | 29,301  |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100         | ไม่น้อยกว่า 80% | 100%    |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                             |                 | 2       |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                |                 | 0       |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90         | ไม่น้อยกว่า 90% | #DIV/0! |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                          |                 | 0       |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                       |                 | 0       |              |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                                                                             | ถ.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%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | #DIV/0!<br>0<br>0<br>#DIV/0!<br>0<br>0<br>#DIV/0!<br>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!<br><br><br>0                                   |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><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%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%                                                 | 100%<br>12<br>0<br>100%<br>55<br>0                     |              |

| งาน/โครงการ                                                           | เป้าหมาย | ค.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)                                               |          |         |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0       |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     | #DIV/0! |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          |         |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0       |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                  |          |         |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า     | 100%     | 100%    |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                               |          | 4       |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0       |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                 | 100%     | 79%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                |          | 15      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 4       |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ค.ค.              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------|--------------|
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ <ul style="list-style-type: none"> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul>                                                  | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul> | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0 |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ</li> <li>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ</li> </ul>                                                                          | 95%      | #DIV/0!<br>0<br>0 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                                                                                   |          |                   |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก <ul style="list-style-type: none"> <li>- เขตเมือง <p>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 1 วันทำการ (ราย)</p> </li> <li>- นอกเขตเมือง <p>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 3 วันทำการ (ราย)</p> </li> </ul>                               | 100%     | 100%<br>156<br>0  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | 100%<br>79<br>0   |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ <p>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</p>                                                                                                                                                                                | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด <p>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 10 วันทำการ (ราย)</p>                                                                                                                   | 100%     | #DIV/0!<br>0<br>0 |              |