



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.เพชรบูรณ์ ถึง กบส.น.๓
เลขที่ น.๓ พช.(บค.) ๒๕๕๕/๒๕๖๐ วันที่ ๒๐ ตุลาคม ๒๕๖๐
เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เรียน อก.บส.น.๓

ตามหนังสือที่ น.๓/บส.(บค.)-๕๕๔ ลงวันที่ ๒๕ เม.ย.๕๐ กฟจ.เพชรบูรณ์ ขอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟจ. เพชรบูรณ์ และกฟฟ. ในสังกัด ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๐ ตามแบบฟอร์มแนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสนิท กิ่งกุล)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.พช

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม
ก้าวล้ำสู่นาคต ต่อด้านทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟภ.ไม่โกง

แผนกบริการลูกค้า
โทรศัพท์ภายใน ๓๔๕๓๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. กฟจ...เพชรบูรณ์..ประจำเดือน..กันยายน.2560...

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	Note : กรอกข้อมูลในช่อง สีเหลือง หากมีการดำเนิน การเกินมาตรฐานให้ระบุ ปัญหาอุปสรรคมาด้วย
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		87	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	-	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		-	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบท่อนหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	25%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)		75,934	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		0	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		0	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90.	ไม่น้อยกว่า 90%	99.82%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		75,819	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		75,934	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	ไม่น้อยกว่า 80%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. กฟจ...เพชรบูรณ์..ประจำเดือน.กันยายน..2560..

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าส่งหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป สกเว้น กรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าส่งหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าส่งหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		17	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		77	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%	-	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)			
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		3	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	-	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		55	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		66	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1,238	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		1,977	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	