



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.เพชรบูรณ์ ถึง กบล.น.๓
เลขที่ น.๓ พช.(บค.) ๓๙๙๙/๒๕๖๕ วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๕
เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
เรียน อก.บล.น.๓

ตามหนังสือที่ น.๓/บล.(บช)-๙๔๔ ลงวันที่ ๒๕ เม.ย.๕๐ กฟจ.เพชรบูรณ์ ขอส่งรายงานผลการดำเนินการ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟจ.เพชรบูรณ์ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕ ตามแบบฟอร์มแนบมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายกมลเดช แก้วกำ)

รจก.(ท.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.พช.

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

ก้าวล้ำสู่นาคต ต่อด้านทุจริต สร้างจิตสำนึก กฟภ.ไม่โกง

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ภายใน ๑๔๕๓๕

ดำเนินการส่งแล้ว

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี	ไม่น้อยกว่า 90%	-	Note : กรอกรายชื่อผู้แจ้ง
	- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		122	สีเหลือง หากมีการดำเนินการ
	- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		-	การเกินมาตรฐานให้ระบุ
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	-	ปัญหาอุปสรรคมาด้วย
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		-	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		-	
2.3	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง			
2.3.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	25%	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		-	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		-	
2.3.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		88,191	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		-	
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	99.43%	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		87,690	
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		-	
2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		3	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		7	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)			
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		7	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ			
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		35	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		63	

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