



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.เพชรบูรณ์ ถึง กบล.น.๓
เลขที่ น.๓ พช.(บค.) ๒๗๑๕/๒๕๖๖ วันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๖
เรื่อง ขอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
เรียน อก.บล.น.๓

ตามหนังสือที่ น.๓/บล.(บค.)-๙๔๔ ลงวันที่ ๒๕ เม.ย.๕๐ กฟจ.เพชรบูรณ์ ขอส่งรายงานผลการดำเนินการ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟจ.เพชรบูรณ์ ประจำปีเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ตามแบบฟอร์มแนบมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายชาญณรงค์ บุญเต็ม)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.พช.

แผนกบริการลูกค้า
โทรศัพท์ภายใน ๑๔๕๓๕

ดำเนินการส่งแล้ว

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	-	Note : กรอกรข้อมูลในช่องสี่เหลี่ยม หากมีการดำเนินการเกินมาตรฐานให้ระบุปัญหาอุปสรรคมาด้วย
	- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)		98	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	-	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		-	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง				
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)	ไม่เกิน 25%	25%	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		-	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	100%	100%	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		88,567	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90				
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	-	
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		99.65%	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		88,263	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	

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

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย) 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย) 3.3 ระยะเวลาดอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนสิทธิ์ผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย) 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	100% - - 100% - 2 100% 4 - 100% - - - 100% 53 - 100% 52 -	

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดติดผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	
- ตรวจสอบหรือติดติดผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	748
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเห็นหรือเงินสด ตามที่รับประกันกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	