



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.พฉ.
เลขที่ น.๓ กฟอ.พฉ.(บค.)
เรื่อง รายงานผลมาตรฐานคุณภาพบริการ
เรียน ผจก.กฟอ.พฉ.

ถึง กฟอ.พฉ.
วันที่ ๑๑ ก.ค. ๒๕๖๗

กฟอ.พฉ. ขอนำส่งรายงานผลมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗ โดยมีเอกสารแนบจำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป


(นายนิคม ผดุงกฤษ)
ผบ.บค.กฟอ.พฉ.

ที่ น.๓ กฟอ.พฉ.(บค) ๑๑๕๒ / ๒๕๖๗

เรียน คณะทำงานมิติที่ ๑

- ทราบ
- คณะทำงานมิติที่ ๑ ดำเนินการจัดเก็บเข้าแฟ้ม ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร และประกาศขึ้นเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ ต่อไป


(นายสุชาติ ลือชัยไร)
รจก.(ท.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.พฉ.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	10/01/63	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
	- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	64 0		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผูู้้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผูู้้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	#DIV/0!	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผูู้้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	0 0		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่าง				
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง (ราย)	ไม่เกิน 25%	100%	
	- จำนวนผู้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	16,512 16,512		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง (ราย)	100%	100%	
	- จำนวนผู้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	11,565 11,565		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผูู้้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	27,542 27,542		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผูู้้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	- สามารถตอบคำถามของผูู้้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	#DIV/0!	
	- ตอบคำถามของผูู้้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	0 0		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผูู้้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	- สามารถตอบคำถามของผูู้้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	#DIV/0!	
	- สามารถตอบคำถามของผูู้้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	0 0		

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

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	10/01/63	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า				
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ		100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			8	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			0	
การปฏิบัติงาน		100%	100%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			8	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			0	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		100%	#DIV/0!	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)			0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)			0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว				
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)				
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส				
- เขตเมือง		100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			15	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			0	
- นอกเขตเมือง		100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			17	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	10/01/63	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย) 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดคิดหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100% 100% 100% 95% 100% 100% 100%	#DIV/0! 0 0 #DIV/0! 0 0 #DIV/0! 0 0 1 0 #DIV/0! 0 0	