



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.นผ.

ถึง กบล.น.๓

เลขที่ น.๓ กฟอ.นผ.(บค.)- ๘๖๗/๒๕๖๗

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม “ มาตรฐานคุณภาพบริการ ”

เรียน อก.บล.น.๓

ตามหนังสือเลขที่ น.๓/บห.๓๒๗/๒๕๕๓ ลงวันที่ ๒๕ ม.ค. ๒๕๕๓ กฟอ.หนองไผ่ ขอนำส่ง รายงานผลการดำเนินการตาม “ มาตรฐานคุณภาพบริการ ” ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ตาม รายละเอียดสิ่งที่แนบมาด้วย จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายกันตภณ นาคประเสริฐ)

รจก.(ท).ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.นผ.

- ๕ มี.ค. ๒๕๖๗

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐-๕๖๗๘-๑๙๖๓

โทรสาร ๐-๕๖๗๘-๑๙๖๓

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ก.พ.-67	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ไฟฟ้าดับจนเริ่มจ่าย ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
	- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	#DIV/0!	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)			
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง				
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนที่อ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	ไม่เกิน 25%	50%	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนทั้งหมด (ราย)			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	100%	100%	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	32,615	
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	#DIV/0!	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	#DIV/0!	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที			

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.พ.-67	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	100%	#DIV/0!	1
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0
การปฏิบัติงาน	100%	#DIV/0!	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	#DIV/0!	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	100%	3
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		100%	23
- นอกเขตเมือง	100%	100%	0
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ก.พ.-67	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 ระยะเวลาคาดบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย) 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100% #DIV/0! 0 0 100% #DIV/0! 0 0 100% #DIV/0! 0 0 100% #DIV/0! 0 0 100% #DIV/0! 0 0	100% #DIV/0! 0 0 100% #DIV/0! 0 0 100% #DIV/0! 0 0 100% #DIV/0! 0 0	

งานโครงการ	เป้าหมาย	ก.พ.-67	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100% 11 0	
3.4 ระยะเวลากลับไฟฟ้า กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง	100%	100% 98 0	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
- นอกเขตเมือง			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		215	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		#DIV/0! 0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	0	
3.5 การจ่ายคืนค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด			
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		#DIV/0! 0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	0	