



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ทผ.บค.ปน.

ถึง ผจก.ปน.

เลขที่ ต.3กฟจ.ปน.(35450/2563

วันที่ 10 สิงหาคม 2563

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พ.ค.-มิ.ย. 2563

เรียน ผจก.ปน. ผ่าน รจก.(ท)ปน.

ผบค.ปน. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พ.ค. - มิ.ย. 2563

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายชินวุธ โรจนปฏิภาค)

ทผ.บค.

เรียน ประธานศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร, พคค.ปน.  
เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการข้อมู  
ลข่าวสาร ขึ้น Web Site ตามมาตรา 9(1) ต่อไป

(นายนิรุทธิ์ สังข์ทอง)

รจก.(ท)กฟจ.ปน. ปฏิบัติงานแทน ผจก.ปน.

10 ส.ค. 63

แผนกบริการลูกค้า

Issued by: PEA Certification Authority

โทร. 14935

Digitally Signed by: นายนิรุทธิ์ สังข์ทอง Date: 10/08/2563 14:48:16

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี โทร 073-460291

งาน/โครงการงาน		ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมย.63	พค.63	มิย.63	ไตรมาส 2	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)			4	6		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		3	0	0		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างจริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	0%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างจริงทุกเดือน (ราย)		116,592	119,617	119,603		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)						
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างจริงทุกเดือน (ราย)		29,759	29,874	29,913		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	0%				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		86,833	89,743	89,690		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100%		100%	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี โทร 073-460291

งาน/โครงการงาน		ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมย.63	พค.63	มิย.63	ไตรมาส 2	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90</b> - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	12	17	6		ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จาก กบท.
<b>3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)</b> <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b> 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	0	0	3		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี โทร 073-460291

งาน/โครงการงาน		ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมย.63	พค.63	มิย.63	ไตรมาส 2	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		1	0	0		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)			0	0		
<b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b>						
<b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b>						
<b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</b>						
- เขตเมือง	100%	35.00%	40.74%	42.85%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		11	11	9		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		10	16	12		
- นอกเขตเมือง	100%	88.00%	46.55%	40.00%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		41	27	16		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		5	31	24		
<b>3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส</b>						
- เขตเมือง	100%	0	0	0		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%		0	0		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
<b>3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)</b>						
<b>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ</b>	100%		0	0		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)						
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						

ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561  
 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม  
 มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน  
 ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง  
 มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  
 และ นอกเขตเมือง

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี โทร 073-460291

งาน/โครงการงาน		ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมย.63	พค.63	มิย.63	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%					
<b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	6	21	13		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	23	0	0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		0%	0%		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		0%	0%		
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ -ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%		0	0		ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
			0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี โทร 073-460291

งาน/โครงการงาน		ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมย.63	พค.63	มิย.63	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%		0%	0%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		44	6	4		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%		0%	0%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		54	3	3		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%		0%	0%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%		0%	0%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)						
เกิน 10 วันทำการ (ราย)						