



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ.

ถึง กบฉ.น.๓

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.)- ๑๖ ๕๒

วันที่ ๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน กก.บส.น.๓

กฟจ.ลบ. และ กฟฟ.ในสังกัด ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๑ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาแล้วแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

สืบเอก

(ศักดิ์ปรินทร์ บุญญเจริญชัย)

รจก.ลบ.ปฏิบัติงานแทน ผจก.ลบ.

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทรศัพท์ ๐ ๓๖๔๒ ๐๓๑๗ , ๑๔๑๔๐

11 มิ.ย 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	พ.ค.	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		199	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	#DIV/0!	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่เกิน 25%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		86,843	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลทั้งหมด (ราย)		86,843	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		19,495	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		19,495	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		106,338	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 80%	106,338	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)ศูนย์กิตติพงษ์ บัวแก้ว 413ม.2ต.โคกตูม ไฟฟ้าตก(ทฟ.คตบ.)		1	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	#DIV/0!	
01/10/00		0	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	พ.ศ.	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	#DIV/0!	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	#DIV/0!	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	100%	100%	
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)	100%	87	
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	0	
- เขตเมือง	100%	100%	
- นอกเขตเมือง	100%	99	
- ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0	
- เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0	

งานโครงการ	เป้าหมาย	พ.ค.	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมีเตอรืขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		2	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)			
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 250 เควี.เอ	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		6	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควี.เอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควี.เอ	100%	#DIV/0!	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	
3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าห้องหรือห้องเรียน			
3.3.1 การโอนตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		51	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		57	
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		0	

