



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟพ.สบ.

ถึง กบส.น.๓

เลขที่ น.๓ สบ.(วต.)- ๒๕๙ ๙๒

วันที่ ๕ ๗ ส.ค. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

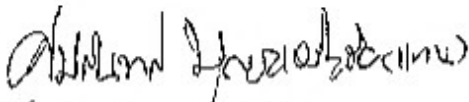
อ้างอิง

สิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน อก.บส.น.๓

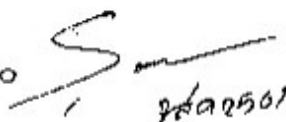
กฟพ.สบ. และ กฟพ.ในสังกัด ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟพ.
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๑ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๓ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

สืบเอก 
(ศักดิ์ปรินทร์ บุญญเจริญชัย)
รองก.สบ.ปฏิบัติงานแทน ผจก.สบ.

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทรศัพท์ ๐ ๓๖๔๒ ๐๓๐๗, ๑๔๑๔๐


๒๕๖๑

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ก.ค.	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เสียง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เสียง)	ไม่น้อยกว่า 80%	#D V/O!	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเขต	ไม่เกิน 25%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (รายชื่อ)		87,098	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบทั้งหมด (รายชื่อ)		87,098	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกรายชื่อ	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (รายชื่อ)		19,548	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (รายชื่อ)		19,548	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (รายชื่อ)		106,646	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (รายชื่อ)		106,646	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 80%	#D V/O!	
- สามารถตอบคำถามจากผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เสียง)		0	
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เสียง)		0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	#D.V/O!	
01/10/00		0	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.ค.	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	1	1	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	0	0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	1	1	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	0	0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีตรรกะขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	
- เขตเมือง			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		70	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		96	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	

งานโครงการ	เป้าหมาย	ก.ค.	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ชดใช้ไฟฟ้าหรือติดตั้งมิเตอร์ชนิดเป็นกว่า 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 เควี.อ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย) 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควี.อ แต่ไม่เกิน 2,000 เควี.อ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย) 3.3 ระยะเวลาคออบสอนของผู้ใช้ไฟฟ้าหรือช่างหรือจัดเรียง 3.3.1 การเอนที่ผู้ดูแลไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการรับไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย) 3.3.2 การจ่ายค่าน้ำให้กับการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	100% 1 0 100% 2 0 100% 1 0 100% 2 0 100% 32 0 100% 98 0	

งานโครงการ	เป้าหมาย	ก.ค.	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจลงชื้อร้องเรียน เก็บรวบรวมระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	
3.3.4 การตรวจลงชื้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจลงชื้อหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจลงชื้อหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่มีผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	#DIV/0! 0 0	
3.4 ระยะเวลาลงจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง - ภายใน 1 วันทำการ (ราย) - เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน 3 วันทำการ (ราย) - เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100% 13% 0 100% 49 0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ - ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	
3.5 การจ่ายคืนค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันกันในระยะเวลาที่กำหนด - ภายใน 10 วันทำการ (ราย) - เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	