



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ.

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๗๖ ๕๐

เรื่อง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

อ้างถึง

ถึง กบล.น.๓

วันที่ - ๖ พ.ย. ๒๕๖๑

เรียน อก.บล.น.๓

กฟจ.ลบ. และ กฟฟ.ในสังกัด ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ.ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๑ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

สิบเอก

(ศักดิ์ปรินทร์ บุญญเจริญชัย)

รจก.ลบ. ปฏิบัติงานแทน ผจก.ลบ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทร ๐๓๖-๔๒๐๓๑๗, ๑๔๑๔๐ ๘ พย ๒๕๖๑

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ต.ค.	ปัญหาอุปสรรค
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากการระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		203	
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	#DIV/0!	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง			0	
2.3.1	ผู้ไฟฟ้าในเขตระบบอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่เกิน 25%	100%	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)		87,386	
2.3.2	ผู้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		87,386	
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		100%	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		19,669	
2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100		100%	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		107,055	
2.6	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		#DIV/0!	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	

01/10/00

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ต.ค.	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	100%	#DIV/0!	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
การปฏิบัติงาน	100%	#DIV/0!	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
- 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 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขการสมัคร) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	
- เขตเมือง		81	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		100%	
- นอกเขตเมือง	100%	110	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ต.ค.	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตาหรือขนาดเกินกว่า 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 ระยะเวลาทดสอบของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนเชื้อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย) 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	100% 3 0 #DIV/0! 0 0 100% 7 0 100% 1 0 100% 68 0 100% 31 0	

