



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟจ.ลบ.

ถึง กบล.น.๓

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.)-

วันที่ ๒๙ พ.ค. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน อก.บล.น.๓

กฟจ.ลบ. และ กฟฟ.ในสังกัด ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายกฤษฎา ยี่ทอง)

รจก.ลบ.ปฏิบัติงานแทน ผจก.ลบ.

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทรศัพท์ ๐ ๓๖๔๒ ๐๓๑๗, ๑๔๑๔๐

โทรสาร ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๖๐

8๓๑๖๐

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	เม.ย	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90% 208 0	100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นสายลักษณะอื่นๆ)	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80% #DIV/0! 0 0	#DIV/0!	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง				
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือนทุกราย		ไม่เกิน 25%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			85,567	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)			85,567	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือนทุกราย		100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			18,899	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			18,899	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)			104,466	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			104,466	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100		ไม่น้อยกว่า 80%	#DIV/0!	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)			0	
- 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	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	เม.ย.	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 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ขอใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า 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% 100% 100% 100% 100%	100% 1 0 100% 1 0 100% 2 0 #D/V/0/ 0 0 100% 68 0 100% 52 0	

