



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟจ.ลบ.

ถึง กบล.น.๓

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.)- ๑๒๗/๗

วันที่ ๕ ๗ ก.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน อก.บล.น.๓

กฟจ.ลบ. และ กฟฟ.ในสังกัด ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๐ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายกฤษฎา ยีทอง)

รจก.ลบ.ปฏิบัติงานแทน ผจก.ลบ.

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทรศัพท์ ๐ ๓๖๔๒ ๐๓๑๗, ๑๔๑๔๐

โทรสาร ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๖๐

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ		เป้าหมาย	ม.ย.	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากการบปไฟฟ้าตัดข้อบังคับที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
	- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		205	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	#DIV/0!	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			0	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	ไม่เกิน 25%	100%	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		85,807	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	100%	85,807	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		100%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		18,987	
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		18,987	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		104,794	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	#DIV/0!	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	
01/10/00			#DIV/0!	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0	

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

	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ม.ย.	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า				
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ		100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			6	
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			0	
การปฏิบัติงาน		100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			6	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (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 (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว				
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)				
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส		100%	100%	
- เขตเมือง			116	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			100%	
- นอกเขตเมือง		100%	77	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)				

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ม.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 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ซื้อไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า 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% 2 0 #DIV/0! 0 0 100% 5 0 #DIV/0! 0 0 100% 39 0 100% 111 0	

