



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ท่าม่วง

ถึง กฟจ.ลบ,กบล.น๓

เลขที่ น.๓ทวง.(บต) ๓๕๘ /๒๕๖๐

วันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๐

เรื่องขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟจ.ลบ.,อก.บล.น.๓

กฟส.ทวง.ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน
สิงหาคม ๒๕๖๐ พร้อมนี้ได้แนบรายงานดังกล่าวมากับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้วจำนวน ๔ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการให้ต่อไป

(นายนิพนธ์ คงดี)

ผจก.กฟส.ทวง.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนในร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่เริ่มแจ้ง ยกเว้น กรณี - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100% 7 0	Note : กรอกรายชื่อผู้แจ้งในช่อง สีเหลือง หากมีการดำเนินการ การเกินมาตรฐานให้ระบุ ปัญหาอุปสรรคมาด้วย
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0 0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุก 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		15216	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		4448	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		19664	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	

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

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า				
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน				
การแจ้งตัดไฟ		100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			7	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)				
การปฏิบัติงาน				
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		100%	100%	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			7	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)			0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว				
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)				
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส				
- เขตเมือง				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		100%	100%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			35	
- นอกเขตเมือง				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		100%	100%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย) 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	100% 0 100% 0 100% 0 100% 100% 100% 100% 100% 4	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)	100%	100% 0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย) - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)	100%	100% 0	
3.4 ระยะเวลาลำจ่ายเฟสผิดปกติบน กรณีนถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง	100%	100% 17	
ภายใน 1 วันทำการ (จ่าย) เกิน 1 วันทำการ (จ่าย) - นอกเขตเมือง	100%	100% 0 0	
ภายใน 3 วันทำการ (จ่าย) เกิน 3 วันทำการ (จ่าย)	100%	100%	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่			
ภายใน 2 วันทำการ (จ่าย) เกิน 2 วันทำการ (จ่าย)	100%	100% 0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด			
ภายใน 10 วันทำการ (จ่าย) เกิน 10 วันทำการ (จ่าย)	100%	100% 0	