



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ.

ถึง กบล.น.๓

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๒๐๕๑

วันที่ - ๘ ก.ค. ๒๕๖๒

เรื่อง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ
อ้างอิง

เรียน อก.บล.น.๓

กฟจ.ลบ. และ กฟฟ.ในสังกัด ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ.ประจำเดือน
มิถุนายน ๒๕๖๒ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

สืบทอด

(ศักดิ์ปรินทร์ บุญญเจริญชัย)

รจก.ลบ. ปฏิบัติงานแทน ผจก.ลบ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทร ๐๓๖-๔๒๐๓๑๗, ๑๔๑๔๐

2. มาตรฐานการให้วิธีการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ฉ.ย.	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนในร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่เริ่มแจ้ง ยกเว้น กรณี - สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100% 191 0 100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	6 0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่เกิน 25%	100%	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	100%	88,282 88,282 100%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	20,038 20,038 100%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 80%	108,320 108,320 100%	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 90%	9 0 #DIV/0!	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0 0	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ถ.ย.	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		10	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		10	
- 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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		121	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		56	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ม.ย.	บัญชี/ใบประกอบ
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	100%	100%	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	11 0	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	1 0	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
3.3 ระยะเวลาคาดบประมาณของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%	29 0	
3.3.1 การโอนสิทธิ์ผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	72 0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100%	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ม.ย.	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	3		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0		
100%	100%		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า			
- ตรวจสอบหรือติดติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	2		
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0		
95%	#DIV/0!		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้าแยกเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า)			
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	0		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	0		
3.4 ระยะเวลากลับไฟฟ้าคืน การแจ้งจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	100%	100%	
- เขตเมือง			
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	174		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)	0		
100%	100%		
- นอกเขตเมือง			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	12		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	0		
100%	#DIV/0!		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0		
100%	#DIV/0!		
3.5 การจ่ายคืนค่าบริการที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด			
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)	0		

[illegible]