



ถึง กฟส.พต.

วันที่

เรียน ผจก.กฟส.พต.

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

ที่ น.๓ กฟส.พฉ.(บส.) ๗๗๗/๒๕๖๗

- ทราบ
- คณะทำงานมติที่ ๑ ดำเนินการจัดเก็บเข้าแฟ้ม ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร และประกาศขึ้นเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ ต่อไป

Amw  
(นางสมทรง พลนิกร)

รจก.(ล) รักษาการแทน ผจก.กฟส.พต

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งานโครงการ                                                                                                                                                               |                                                                                                         | เป้าหมาย        | 10/01/63   | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|--------------|
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง) | 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%<br>59 |              |
|                                                                                                                                                                          |                                                                                                         |                 | 0          |              |
|                                                                                                                                                                          |                                                                                                         | ไม่น้อยกว่า 80% | #DIV/0!    |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                          | 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                                                      | ไม่เกิน 25%     | 100%       |              |
|                                                                                                                                                                          | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                             |                 | 17,008     |              |
|                                                                                                                                                                          | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                |                 | 17,008     |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                                                                                     | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                             | 100%            | 11,886     |              |
|                                                                                                                                                                          | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                 |                 | 11,886     |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                                                            | - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                       | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%       |              |
|                                                                                                                                                                          | - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                  |                 | 28,169     |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100                                                                               | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                               | ไม่น้อยกว่า 80% | #DIV/0!    |              |
|                                                                                                                                                                          | - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                  |                 | 0          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                                               | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                            | ไม่น้อยกว่า 90% | #DIV/0!    |              |
|                                                                                                                                                                          | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                         |                 | 0          |              |

### 3. มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | 10/01/63 | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|--------------|
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                            |          |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟฟ้า | 100%     | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                           |          | 3        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                              |          | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                              | 100%     | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                    |          | 3        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                           |          | 0        |              |
| 3.1.2 การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                        | 100%     | #DIV/0!  |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                    |          | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                     |          | 0        |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของกรม)                                                            |          |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                        |          |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                         |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                 | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                     |          | 11       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                      |          | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                              | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                     |          | 18       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                      |          | 0        |              |



