



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ศก

ถึง กบล.ฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ ศก.(บค.) ๑๕๔ /๒๕๖๗

วันที่ 16 มี.ย. 2567

เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มกราคม-ธันวาคม ๒๕๖๖

เรียน อก.บล.ฉ.๒

กฟจ.ศก. ขอรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มกราคม-ธันวาคม ๒๕๖๖ ตาม
รายละเอียดที่แนบมาด้วยแล้ว จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ. กบล.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายสุพัต พุ่มจันทร์)

รจก.(ท.) รักษาการแทนผู้อำนวยการ กฟจ.ศก.

16 มี.ย. 2567

แผนกบริการลูกค้า

ดาวเทียม...๑๔๔๓๕

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค..66	ก.พ..66	มี.ค..66	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีไม่มีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยื่นติดตั้งมีเดอรันดาไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	24	36	74		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		90	109	151		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค..66	ก.พ..66	มี.ค..66	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยื่นติดตั้งมีเดอรันดาเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	2	0	0	2	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		4	5	0	9	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%					
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	7	2	9	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค..66	ก.พ..66	มี.ค..66	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	0	0	0	0	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)						
เกิน 55 วันทำการ (ราย)						
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		16	10	54	80	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค						
		เมย.66	พค.66	มิ.ย..66	ไตรมาส 2							
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	100%	42	124	66	232							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)												
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยึดติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส												
- เขตเมือง												
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)												
เกิน 2 วันทำการ (ราย)												
- นอกเขตเมือง												
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		363										
เกิน 5 วันทำการ (ราย)												
		114	135	114								
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค						
		เมย.66	พค.66	มิ.ย..66	ไตรมาส 2							
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยึดติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	3	0	1	4							
- เขตเมือง												
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)												
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	2	0	2	4							
- นอกเขตเมือง												
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)												
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	6	6	7	19							
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)												
3.2.2.1 เหนือแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ												
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)												
เกิน 35 วันทำการ (ราย)												
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค						
		เมย.66	พค.66	มิ.ย..66	ไตรมาส 2							
3.2.2.2 เหนือแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	0	0	0	0							
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	100%	26	28	32	86							
เกิน 55 วันทำการ (ราย)												
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน												
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%											
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)												
เกิน 15 วันทำการ (ราย)												
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%											
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)												
เกิน 3 วันทำการ (ราย)												

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค..66	ส.ค..66	ก.ย..66	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยื่นติดตั้งมีเดอรันขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%					
- เขตเมือง		24	34	33	91	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง		77	111	78	266	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค..66	ส.ค..66	ก.ย..66	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยื่นติดตั้งมีเดอรันขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	2	3	0	5	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3	1	1	5	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%					
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		10	4	4	18	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค..66	ส.ค..66	ก.ย..66	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	1	0	0	1	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)						
เกิน 55 วันทำการ (ราย)						
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		30	39	35	104	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค..66	พ.ย..66	ธ.ค..66	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	100%					
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยอดติดตั้งมีค่าธรรมเนียมไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		30	39	23	92	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง		98	80	102	280	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค..66	พ.ย..66	ธ.ค..66	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยอดติดตั้งมีค่าธรรมเนียมเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%					
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	2	0	2	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)	100%					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ						
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		3	0	3	6	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค..66	พ.ย..66	ธ.ค..66	ไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	0	0	0	0	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)						
เกิน 55 วันทำการ (ราย)						
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.1 การโอนสิทธิ์ผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		27	28	43	98	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						