



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ,

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๕๑๖๒

เรื่อง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

อ้างอิง

ถึง กบล.น.๓

วันที่ ๑๙ พ.ย. ๒๕๖๑

เรียน อก.บล.น.๓

กฟจ.ลบ. และ กฟฟ.ในสังกัด ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ.ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

สืบเอก

(ศักดิ์ปรินทร์ บุญญเจริญชัย)

รจก.ลบ. ปฏิบัติงานแทน ผจก.ลบ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทร. ๐๓๖-๔๒๐๓๑๗, ๑๔๑๔๐

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ		เป้าหมาย	พ.ย.	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากกระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี	- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
	- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)		132 0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		1 0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง				
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนช่วยเหลือหน่วยงานเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	ไม่เกิน 25%	100%	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนทั้งหมด (ราย)		87,516 87,516	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	100%	100%	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		19,713 19,713	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		107,229	
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		107,229	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		1 0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	#DIV/0!	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0 0	

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	พ.ย.	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเครื่องปรับอากาศเกินกว่า 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 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	#DIV/0!

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	พ.ย.	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ให้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ให้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟแยกเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	#DIV/0! 0 0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง - ภายใน 1 วันทำการ (ราย) - เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน 3 วันทำการ (ราย) - เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100% 153 0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ - ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100% 18 0	
3.5 การจ่ายเงินค่ารับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด - ภายใน 10 วันทำการ (ราย) - เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	