



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ.
เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๑ ๙ ๙๙
เรื่อง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ
อ้างอิง

ถึง กบล.น.๓
วันที่ ๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.น.๓

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

สับเอก

(ศักดิ์брินทร์ บุญญเจริญชัย)

รจก.ลบ. ปฏิบัติงานแทน ผจก.ลบ.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	พ.ด.	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เครื่อง - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เครื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เครื่อง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
		ไม่น้อยกว่า 80%	262 0 100%	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง		ไม่เกิน 25%	5 88,160 88,160 100%	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	100%	19,993 19,993 100%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	108,099 108,099 100%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 80%	5 108,099 100%	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 90%	0 #DIV/0!	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที				

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	พ.ค.	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า				
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตงหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ		100%	#DIV/0!	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			0	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		100%	#DIV/0!	
การปฏิบัติงาน			0	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		100%	#DIV/0!	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)			0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)			0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับจากวันที่ยื่นขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว				
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)				
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส		100%	57%	
- เขตเมือง			95	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			73	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		100%	100%	
- นอกเขตเมือง			70	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	พ.ศ.	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		5 0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	#DIV/0!	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0 0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	95%	#DIV/0!	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0 0	
3.4 ระยะเวลาลงจ่ายไฟฟ้าคืนให้กับลูกค้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		179	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		13	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
3.5 การจ่ายเงินค่ารับที่จ่ายโดยบริษัทหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	#DIV/0!	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	