



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ

ถึง กบล.น.๓

เลขที่ น.๓ คบ.(วค.) ๒๖๓/๒๕๖๔

วันที่ ๑๕ มิ.ย. ๒๕๖๔

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บส.น.๓

ตามหนังสือที่ น.๓ กบล.(บธ.) ๔๖๓/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๙ ขอให้ กฟจ.ลบ. และกฟฟ.ในสังกัด รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. นั้น

กฟจ.ลบ. ขอนำส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสุรชัย บิดทองคำ)

รกก.กฟจ.ลบ. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ลบ.

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทร ๑๔๑๔๐

SCAN ส่งเมื่อ ๑๕ มิ.ย. ๒๕๖๔
เลขที่รับ.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	พ.ศ.	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณี - สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายให้คืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)	๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณี - สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายให้คืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๒๔๙ ๐	
	๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	#DIV/0! ๐ ๐	
	๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
๒.๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบบวทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตบวททั้งหมด (ราย)	๒.๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบบวทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตบวททั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน ๒๕%	๑๐๐% ๙๐,๐๙๒ ๙๐,๐๙๒	
		๑๐๐%	๑๐๐% ๒๐,๗๕๕ ๒๐,๗๕๕	
			๑๐๐% ๑๑๐,๘๗๗ ๑๑๐,๘๗๗	
๒.๑.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๒.๑.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๑๑๐,๘๗๗ ๑๑๐,๘๗๗	
			๑๐๐% ๑๑๐,๘๗๗ ๑๑๐,๘๗๗	
			๑๐๐% ๑๑๐,๘๗๗ ๑๑๐,๘๗๗	
๒.๑.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	๒.๑.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๑๑๐,๘๗๗ ๑๑๐,๘๗๗	
			๑๐๐% ๑๑๐,๘๗๗ ๑๑๐,๘๗๗	
			๑๐๐% ๑๑๐,๘๗๗ ๑๑๐,๘๗๗	
๒.๑.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๒.๑.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๐ ๐	
			๑๐๐% ๐ ๐	
			๑๐๐% ๐ ๐	
๒.๒ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	๒.๒ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	#DIV/0! ๐ ๐	
			#DIV/0! ๐ ๐	
			#DIV/0! ๐ ๐	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	พ.ศ.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า			
๓.๑.๑ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	#D W/o.	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	#D W/o!	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	
๓.๑.๒ การแจ้งปัญหาข้อดับไฟดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	#D W/o!	
- แจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใดรายหนึ่งขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้าพร้อมอยู่แล้ว			
๓.๒.๑ ระบบแรงดันสูง (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าจ่ายติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส		๐	
- เขตเมือง		๐	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	

งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	%ค.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเพื่อวัตถุประสงค์เดิมคือรับเงินค่า ๓๐ โคมน์ ๓ เฟส				
- เขตเมือง				
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			#DW/ol	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			๐	
- นอกเขตเมือง				
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	#DW/ol	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			๐	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)				
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน ๒๕๐ เควี		๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)			๕	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)			๐	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน ๒๕๐ เควี.๑ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควี.๒		๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)			๑	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)			๐	
๓.๓ ระยะเวลาคงเหลือของผู้ใช้ไฟฟ้าหรือของหรือเรียน				
๓.๓.๑ การโอนเรื่องผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการไฟฟ้า		๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)			๘๖	
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)			๐	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า		๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)			๕๒	
เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)			๐	

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	พ.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๓๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และให้การช่วยเหลือ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๕ ๐ #DIW//ol	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดพลังงานไฟฟ้าและรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐ ๐ #DIW//ol	
๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (รายการที่ใช้ไฟฟ้าขนาดเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๑๐๐%	๐ ๐ #DIW//ol	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีลูกค้าจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	#DIW//ol ๐ ๐ #DIW//ol ๐ ๐ #DIW//ol	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐ ๐ #DIW//ol	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินผิด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐ ๐ #DIW//ol	