



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ. ถึง กบล.น.๓
เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๒๕๓๕ วันที่ - ๗ ต.ค. ๒๕๖๒
เรื่อง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ
อ้างอิง
เรียน อก.บล.น.๓

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

- ๗ ต.ค. ๒๕๖๒

(นายเสถียร โกงเพชร)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ลบ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี
แผนกวิศวกรรมและการตลาด
โทร ๐๓๖-๔๒๐๓๑๗, ๑๔๑๔๐

ประเภทอุปสรรค	ก.ย.	เป้าหมาย	งาน/โครงการ
	๔๖%	ไม่น้อยกว่า ๔๐%	๒.๑ สามารถจ่ายค่าบริการลูกค้าได้ร้อยละ ๔๐ หลังจากการประเมินไปรษณีย์ของ พนักงานจากหน่วยงานรับแจ้ง ภายใน กระบวนการขึ้นทะเบียนผู้ร้องเรียน
	๒๕๑	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๒.๒ สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในระยะเวลาที่กำหนดได้ร้อยละ ๘๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐) สำหรับข้อร้องเรียนที่ซับซ้อน
	๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๒.๓ การอำนวยความสะดวกในการให้บริการ - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐) - สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้ร้องเรียนภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐)
	๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๒.๓.๑ ผู้ให้บริการสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามเวลาที่กำหนด - ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐) - ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐)
	๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๒.๓.๒ จำนวนลูกค้าที่ร้องเรียนต่อศูนย์บริการ - ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐) - ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐)
	๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๒.๔ จัดตั้งศูนย์บริการลูกค้า - ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐) - ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐)
	๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๒.๕ สอบข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ - ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐) - ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐)
	๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๒.๖ สอบข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ (Call Center) ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐) - ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐)
	๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๒.๗ สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามเวลาที่กำหนด - ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐) - ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐)
	๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๒.๘ สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามเวลาที่กำหนด - ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐) - ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐)
	๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๒.๙ สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ตามเวลาที่กำหนด - ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐) - ภายใน ๔ เดือน (ร้อยละ ๘๐)

[illegible]

[illegible]