



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๕๓๕

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บส.น.๓

ถึง กบส.น.๓

วันที่ ๕๗ ก.พ. ๒๕๖๓

ตามบันทึกที่อ้างถึงให้ กฟจ.ลบ. และกฟฟ.ในสังกัด รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. นั้น

กฟจ.ลบ. และกฟฟ.ในสังกัด ขอนำส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

(นางสาวพรพรรณ พิกทอง)

ชก.กฟจ.ลบ. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ลบ.

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทร ๐๓๖-๕๒๐๓๑๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ม.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากกระบวนการไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	
	- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	๑๓๘		
		๐		
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐%	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๖	
			๐	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง				
	๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่เกิน ๒๕%	๑๐๐%	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๘๗,๑๕๐	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๘๗,๑๕๐	
		๑๐๐%		
			๒๐,๒๖๐	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๒๐,๒๖๐	
			๑๐๐%	
๒.๕ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๗,๔๑๐	
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑๐๗,๔๑๐	
			๑๐๐%	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	#DIV/๐!	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที			๐	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

คุณภาพไฟฟ้า	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ม.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ		๑๐๐%	#DIV/0!	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)			๐	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)			๐	
การปฏิบัติงาน		๑๐๐%	#DIV/0!	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			๐	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			๐	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		๑๐๐%	#DIV/0!	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)			๐	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)			๐	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว				
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)				
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส				
- เขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			๘๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			๐	
- นอกเขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)			๑๑๘	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			๐	

