



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๖๖๘๕

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บส.น.๓

ถึง กบส.น.๓

วันที่ ๑๐ เม.ย. ๒๕๖๓

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(Signature)

(นายประนอม เอี่ยมบาง)

ผจก.๑ ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ลบ

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทร ๑๔๑๔๐

๑๐ เม.ย. ๒๕๖๓
SCAN ส่งเมื่อ...
เลขที่รับ...

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	มี.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๒๔๓ ๐	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)			
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#DIV/0! ๐ ๐	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)			
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่เกิน ๒๕%	๑๐๐% ๘๙,๔๗๑ ๘๙,๔๗๑	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ๒๐,๓๐๐ ๒๐,๓๐๐	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๑๐๙,๗๗๑ ๑๐๙,๗๗๑	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๕ ๑๐๐%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)			
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๐ #DIV/0!	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)			
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๐ ๐	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที			
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที			

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้น้ำไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ^๓		เป้าหมาย	มี.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า				
๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ		๑๐๐%	#DV//ol	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)			○	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)			○	
การปฏิบัติงาน		๑๐๐%	#DV//ol	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			○	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			○	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		๑๐๐%	#DV//ol	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)			○	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)			○	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถ่าน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว				
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)		๑๐๐%	๑๐๐%	
- เขตเมือง			๖๕	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			○	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			๑๐๐%	
- นอกเขตเมือง		๑๐๐%	๑๒๘	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)			○	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)				

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	มี.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง - ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) - เกิน ๑ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) - เกิน ๓ วันทำการ (ราย) ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ - ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) - เกิน ๒ วันทำการ (ราย) ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด - ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) - เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐% ๔๕% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	#DV/col o o #DV/col o o #DV/col o o #DV/col o o	