



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ

ถึง กบล.น.๓

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๓๐๑๖๑

วันที่ ๒๑ พ.ค. ๒๕๖๓

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.น.๓

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

กฟจ.ลบ. และกฟฟ.ในสังกัด ขอนำส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๓ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาแล้วด้วย จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

Mr. 10/10/10

(นายประจักษ์ เอี่ยมบาง)

ผ.ชน.๑ ปฏิบัติงานแทน ผ.จก.กฟจ.ลบ

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทร ๑๔๑๔๐

๒๑ พ.ค. ๒๕๖๓
SCAN ส่งเมื่อ.....
เลขที่รับ.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	เม.ย.	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ผู้แจ้ง ยกวัน กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๑๗.๙	
	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)		๐	
๒.๒	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#DIV/0! ๐	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	
๒.๓	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง	ไม่เกิน ๒๕%	๑๐๐% ๙๑.๒๒๔	
	๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในชุมชนอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย		๙๑.๒๒๔	
๒.๓.๒	ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๒๐,๓๔๓	
๒.๔	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๑๑๑,๕๖๗	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑๑๑,๕๖๗	
๒.๕	สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐% ๕	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๕	
๒.๖	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#DIV/0! ๐	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		๐	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	เม.ย.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า			
๓.๑.๑ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งข้อดับไฟ	๑๐๐%	#DV/col	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		○	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		○	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	#DV/col	
- ปฏิบัติงานเกินตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		○	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานเกินตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		○	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	#DV/col	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		○	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		○	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๔๐/๒๓๐ โวลต์)	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส		๕๙	
- เขตเมือง		○	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		○	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๙๑	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		○	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	เม.ย.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี) ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน ๒๕๐ เควีอ ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย) ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า ๒๕๐ เควีอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) ๓.๓ ระยะเวลาodobของที่ผู้ข้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ข้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย) ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	#DV/c.i ๐ ๐ #DV/c.i ๐ ๐ ๑๐๐% ๔ ๐ #DV/c.i ๐ ๐ ๑๐๐% ๑๐๐% ๒๒๕ ๐ ๑๐๐% ๕๑ ๐	

