



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ

ถึง กบล.น.๓

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๓๐ ๕๖๘

วันที่ ๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๓

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.น.๓

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายประนอม เอี่ยมบาง)

ผชน.๑ ปฏิบัติงานแทน ผวก.กฟจ.ลบ

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทร ๑๔๑๔๐

๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๓

ECAN ส่งมือ.....

เลขที่รับ.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	พ.ศ.	นับหาอุปสรรค
๒.๑	สามารถจ่ายไฟฟ้าให้ผู้ใช้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ผู้ใช้แจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	
	- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	๒๒๕		
๒.๒	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องการดับไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	#DW/oi	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	๐		
๒.๓	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง		๐	
๒.๓.๑	ผู้ไปไฟฟ้าในระบบระบบหน่วยงานหน่วยทดแทน พกรวย	ไม่เกิน ๒๕%	๑๐๐%	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบทดแทนพกรวย (ราย)	๘๗,๗๓๕		
๒.๓.๒	ผู้ไปไฟฟ้าในระบบทดแทนพกรวย	๑๐๐%	๑๐๐%	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบทดแทนพกรวย (ราย)	๒๐,๓๗๖		
๒.๔	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ซื้อไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	๑๐๘,๑๕๑		
๒.๕	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับข้อร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๘,๑๕๑	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๕		
๒.๖	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	#DW/oi	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	๐		

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance).

๓.๑ คุณสมบัติไฟฟ้า	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	พ.ศ.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (รายละเอียด) - แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (รายละเอียด) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานในวันและเวลาที่แจ้งไว้ (รายละเอียด) - ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายละเอียด) ๓.๑.๒ การแจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (รายละเอียด) - แจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (รายละเอียด) ๓.๒ ระยะเวลาก่อนที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่จะขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๕๐/๒๓๐ โวลต์) - เขตเมือง - ภายใน ๒ วันทำการ (รายละเอียด) - ภายใน ๒ วันทำการ (รายละเอียด) ๓.๒.๒ นอกเขตเมือง - ภายใน ๕ วันทำการ (รายละเอียด) - ภายใน ๕ วันทำการ (รายละเอียด)	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	#DW/ci #DW/ci #DW/ci #DW/ci	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	พ.ศ.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสสลับ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (รายชื่อ) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (รายชื่อ)	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และในกรณีรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (รายชื่อ) - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (รายชื่อ)	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓.๕ การรายงานเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เรียก การเรียกใช้ไฟฟ้า) - ค่าเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ - ค่าเงินค่าบริการ เกิน ๒๕ วันทำการ	๙๕%	#D V/cl	
๓.๔ ระยะเวลาลำโพงไฟฟ้าที่ผลิต การผลิตสายไฟฟ้า (นับผลจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขการบดบัง) ๓.๔.๑ ผู้ใช้ในรายเดือน - เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (รายชื่อ) เกิน ๑ วันทำการ (รายชื่อ)	๑๐๐%	๑๐๐%	
- นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (รายชื่อ) เกิน ๓ วันทำการ (รายชื่อ)	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการ (รายชื่อ) เกิน ๒ วันทำการ (รายชื่อ)	๑๐๐%	#DW/cl	
๓.๕ การจ่ายเงินค่ารับที่ช่วยโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (รายชื่อ) ภายใน ๑๐ วันทำการ (รายชื่อ)	๑๐๐%	#DW/cl	