



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ

ถึง กบส.น.๓

เลขที่ น.๓ สบ.(วต.) ๓๕๒๖๑

วันที่ ๒๐ ก.ค. ๒๕๖๓

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บส.น.๓

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายเนติชัย โก่งเกษร)

รจก.กฟจ.ลบ. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ลบ.

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ม.ย.	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	
	- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		๑๓%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้อยู่ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#DW/cl	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้อยู่ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง				
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ขอระบบอ่านหน่วยรวมเดือน พ.ร.บ.	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)	ไม่เกิน ๒๕%	๑๐๐%	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล (ราย)		๘๕,๐๐๑	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน พ.ร.บ.	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๒๐,๔๐๙	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเขตเทศบาล ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑๐๘,๔๑๐	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้แจ้งไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	- สามารถตอบคำถามของผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐%	
	- สอบถามของผู้แจ้งไฟฟ้า เกี่ยวกับ ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๔	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้แจ้งไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	- สามารถตอบคำถามของผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	#DW/cl	
	- สามารถตอบคำถามของผู้แจ้งไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		๐	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	มี.ย.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแรงจูงตัวไฟฟ้าส่วนหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดขัดงมือ แปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัวไฟ - แจ้งขอตัวไฟล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัวไฟล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดขัดไม่น้อยกว่า ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ภายในกรณีฉุกเฉิน - แจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงาน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๒๔๐/๒๓๐ โวลต์) - แจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๔๐/๒๓๐ โวลต์) - แจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	#DW/๐ #DW/๐ #DW/๐ #DW/๐	

งานโครงการ		เป้าหมาย	มี.ย.	วัตถุประสงค์
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการตั้งไฟฟ้า และไฟฟ้าการครัว - พบผู้ซื้อไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ซื้อไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ซื้อไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ซื้อไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าปรับ (ในกรณีผู้ซื้อผิดกรณี การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายคืนเงินค่าปรับ การผิดนัดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ซื้อไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขการผ่อน) ๓.๔.๑ ผู้ใช้ฟรีรายแรก - เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) ๓.๔.๒ ผู้ใช้ฟรีรายอื่นๆ ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าปรับโดยอัตโนมัติตามสัญญาตามสัญญาฉบับในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	#DW/o: ○ ○ ○ ๑๐๐%	
		๑๐๐%	#DW/o: ○ ○ ○ ๑๐๐%	
		๑๐๐%	#DW/o: ○ ○ ○ ๑๐๐%	
		๑๐๐%	#DW/o: ○ ○ ○ ๑๐๐%	
		๑๐๐%	#DW/c: ○ ○ ○ ๑๐๐%	