



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ

ถึง กบส.น.๓

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๓๕๓ ๐๙

วันที่ ๑๐ ก.ย. ๒๕๖๓

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บส.น.๓

ตามหนังสือที่ น.๓ กบส.(บธ.) ๔๖๓/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๙ ขอให้ กฟจ.ลบ. และกฟฟ.ในสังกัด รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. นั้น

กฟจ.ลบ. ขอนำส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายเจสียา โก่งเกษร)

รองก.กฟจ.ลบ. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ลบ.

10 ก.ย. 2563

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทร ๑๔๑๔๐

๑๐ ก.ย. ๒๕๖๓

นายเจสียา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี - ส่วนราชการใกล้เคียงภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - ใกล้เคียงเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๑๕๐ ๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (เรื่องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เร็วกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	#DW/c: ๐ ๐	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าผู้ใช้จริง			
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านจำนวนหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน ๒๕%	๑๐๐% ๘๘,๒๑๔ ๘๘,๒๑๔	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ๒๐,๓๓๕ ๒๐,๓๓๕	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๑๐๘,๔๘๗ ๑๐๘,๔๘๗	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - รวบรวมคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐% ๕ ๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	#DW/c: ๐ ๐	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.ศ.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑.๑ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งด้วยไฟ	การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	#DW/ol	
		- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	o	
		- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	o	
		การปฏิบัติงาน	#DW/ol	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	o	๑๐๐%	#DW/ol	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๑๐๐%	#DW/ol	
๓.๑.๒ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าเพื่อตัดจ่าย สำหรับกรณีฉุกเฉิน		๑๐๐%	#DW/ol	
๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน				
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)			o	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)			o	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของบัติน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว				
๓.๒.๑ ระบบแรงดัน ๒๕๐/๒๓๐ โวลต์				
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าเพื่อตัดจ่ายไม่เกิน ๓๐ นาที ๓ เฟส		๑๐๐%	๑๐๐%	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าเพื่อตัดจ่ายไม่เกิน ๓๐ นาที ๓ เฟส		๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			๑๐๐%	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			๑๐๐%	
- นอกเขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)			๑๐๐%	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			๑๐๐%	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ก.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๓.๓ การตรวจระบบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการรับแจ้งไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ - ระบบแจ้งไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (รายชื่อ) - ระบบแจ้งไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (รายชื่อ) ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (รายชื่อ) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้แจ้งไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (รายชื่อ) ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอแจ้งไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไม่คืนเงินกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับแต่จากวันที่ผู้ใช้แจ้งร้องเรียนและปฏิบัติตามเงื่อนไขจนครบถ้วน) ๓.๔.๑ ผู้แจ้งไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง - ภายใน ๑ วันทำการ (รายชื่อ) - เกิน ๑ วันทำการ (รายชื่อ) - นอกเขตเมือง - ภายใน ๓ วันทำการ (รายชื่อ) - เกิน ๓ วันทำการ (รายชื่อ) ๓.๔.๒ ผู้แจ้งไฟฟ้ารายใหญ่ - ภายใน ๖ วันทำการ (รายชื่อ) - เกิน ๖ วันทำการ (รายชื่อ) ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินผิด ตามที่ระบบประกันระยะเวลาเวลาที่กำหนด - ภายใน ๑๐ วันทำการ (รายชื่อ) - เกิน ๑๐ วันทำการ (รายชื่อ)	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑ ๐ ๐ #DW/oi ๐ ๐ #DW/oi ๐ ๐ #DW/oi ๐ ๐ #DW/oi ๐ ๐	