



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ

ถึง กบค.น.๓

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๓๕๓๖๐

วันที่ ๑๐ ก.ย. ๒๕๖๓

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อบ.บค.น.๓

ตามหนังสือที่ น.๓ กบค.(บธ.) ๔๖๓/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๙ ขอให้ กฟจ.ลบ. และกฟฟ.โบสึงกัด รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. นั้น

กฟจ.ลบ. ขอนำส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๓ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายเจลิยว โก่งเพชร)

รจก.กฟจ.ลบ. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ลบ.

10 ก.ย. 2563

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทร ๑๔๑๕๐

๑๐ ก.ย. ๒๕๖๓
SCAN ลงมือ.....
.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ		เป้าหมาย	ส.ก.	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๘๐ หลังจากการระบุปัญหาข้อบกพร่อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยืนยัน กรณี - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐% ๑๔๓	
๒.๒	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๕ ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#DW/oi ๐	
๒.๓	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง			
๒.๓.๑	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน พกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๒๕%	๑๐๐% ๘๘,๔๕๕ ๘๘,๔๕๕	
๒.๓.๒	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน รุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ๒๐,๔๕๔ ๒๐,๔๕๔	
๒.๔	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐% ๑๐๘,๙๐๘	
๒.๕	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าที่ได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#DW/oi ๐	
๒.๖	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#DW/oi ๐	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที				

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

กลุ่มการไฟฟ้า งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ส.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเมื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงตามความถี่ตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ	๑๐๐%	#DW/o ○	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		○	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	๑๐๐%	#DW/ol ○	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานที่ครบระยะเวลาที่ตั้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	#DW/ol ○	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันระยะเวลาที่ตั้งไว้ (ราย)		○	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงตามความถี่ตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		○	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		○	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		○	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถึงจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขการบ้าน) กรณีมีระเบียบกำหนดข้อหรือข้ออื่น			
๓.๒.๑ ระบบแรงดัน ๑๕๐/๒๓๐ Volt			
๓.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	๑๐๐%	
- เขตเมือง		๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	
- นอกเขตเมือง		๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ส.ด.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๓.๓ การสำรวจสถานะของระบบ เก็บตัวรับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสไฟฟ้า	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (รายชื่อ)	๑๐๐%	#DW/ol	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (รายชื่อ)	๑๐๐%	#DW/ol	
๓.๓.๔ การสำรวจสถานะของระบบเก็บตัวรับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสไฟฟ้า	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้รับไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (รายชื่อ)	๑๐๐%	#DW/ol	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้รับไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (รายชื่อ)	๑๐๐%	#DW/ol	
๓.๓.๕ การช่วยเหลือทางการเงินในการใช้ไฟฟ้า (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้า)	- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ	๑๐๐%	#DW/ol	
	- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ	๑๐๐%	#DW/ol	
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าแล้ว	- พบผู้ใช้งาน	๑๐๐%	#DW/ol	
	- ภายใน ๑ วันทำการ (รายชื่อ)	๑๐๐%	#DW/ol	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าแล้ว	- ภายใน ๑ วันทำการ (รายชื่อ)	๑๐๐%	#DW/ol	
	- ภายใน ๑ วันทำการ (รายชื่อ)	๑๐๐%	#DW/ol	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการเก็บตัวรับระดับแรงดันไฟฟ้า	- ภายใน ๑๐ วันทำการ (รายชื่อ)	๑๐๐%	#DW/ol	
	- ภายใน ๑๐ วันทำการ (รายชื่อ)	๑๐๐%	#DW/ol	