



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ

ถึง กบล.น.๓

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๓๖๐๖๑

วันที่ ๑๕ ต.ค. ๒๕๖๓

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บค.น.๓

ตามหนังสือที่ น.๓ กบล.(บธ.) ๔๖๓/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๔ ขอให้ กฟจ.ลบ. และกฟฟ.ในสังกัด รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. นั้น

กฟจ.ลบ. ขอนำส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๓ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาแล้วด้วยแล้ว จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสุรชัย ปิตทองคำ)

รจก.กฟจ.ลบ.ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ลบ.

๒. มาตรฐานการให้บริกาทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.ย.	บัญชีอุปกรณ์
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนในครัว้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๒๑๘ ๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือนเรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	#DIW/cl ๐ ๐	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบบดอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (รายชื่อ) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบบดทั้งหมด (รายชื่อ)	ไม่เกิน ๒๕%	๑๐๐% ๘๘,๒๕๐ ๘๘,๒๕๐	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบบดอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (รายชื่อ) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบบดทั้งหมด (รายชื่อ)	๑๐๐%	๑๐๐% ๒๐,๒๘๑ ๒๐,๒๘๑	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (รายชื่อ)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๑๐๘,๕๐๑ ๑๐๘,๕๐๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๐ ๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าจากโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	#DIW/cl ๐ ๐	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		๐	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

คุณภาพไฟฟ้า	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.ย.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไปฟ		๑๐๐%	#DW/ol o o	
- แจ้งขอตัดไปฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)				
- แจ้งขอตัดไปฟล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)				
การปฏิบัติงาน		๑๐๐%	#DW/oi o o	
- ปฏิบัติงานที่สมควรระบเวลาชี้แจงได้ (ราย)				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานที่สมควรระบเวลาชี้แจงได้ (ราย)				
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าสูงเกินไปเพื่อไฟฟ้าในชุมชนสภาพหรือของอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ใกล้แหล่งผลิต ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		๑๐๐%	#DW/ol o o	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)				
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติงานต่อเนื่องครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว				
๓.๒.๑ ระบบแรงดัน ๒๕๐/๑๓๐ โวลต์				
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส		๑๐๐%	๑๐๐%	
- หมดเมือง				
- ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)				
- เกิน ๒ วันทำการ (ราย)				
- นอกเขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐%	
- ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)				
- เกิน ๕ วันทำการ (ราย)				

