การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ ถึง กบล.น.๓
เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) 36387 วันที่
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.น.๓

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

กฟจ.ลบ. ขอนำส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

4 พ.ย. 63

(นายสุรชัย ปิดทองคำ)
รจก.กฟจ.ลบ.ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ลบ.

แผนกวิศวกรรมและการตลาด
โทร ๓๔๑๔๐

SCAN ส่งเมื่อ.....
เลขที่รับ.....๕ พ.ย. ๒๕๖๓

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ต.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๒๐๖	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อัก	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#DIV/๐!	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่เกิน ๒๕%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๘๙,๒๘๑	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๘๙,๒๘๑	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒๐,๓๓๓	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๒๐,๓๓๓	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑๐๙,๕๙๔	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑๐๙,๕๙๔	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๑	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	#DIV/๐!	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		๐	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		๐	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ต.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า			
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	#DIV/0!	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	#DIV/0!	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	#DIV/0!	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
๓.๒.๑ ระบบแรงต่ำ (๓๘๐/๒๒๐ โวลต์)			
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส			
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๖	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๕๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ต.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส			
- เขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/0!	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/0!	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)			
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๒	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๑	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	
๓.๓ **ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน**			
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๑๔๖	
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)		๙๔	
เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)		๐	

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ต.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและโปรแจร์จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	#DIV/0!	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	#DIV/0!	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๐	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/0!	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/0!	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	#DIV/0!	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	#DIV/0!	
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	