



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๓๖๓/๗๕

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บส.น.๓

ถึง กบส.น.๓

วันที่ ๑๕ ธ.ค. ๒๕๖๓

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

กฟจ.ลบ. ขอนำส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๓ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

สิบเอก

(ศักดิ์ปรินทร์ บุญญเจริญชัย)

ผจก.กฟจ.ลบ.

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	พ.ย.	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนในตู้ร้อยละ ๘๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี - สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐% ๑๖๘ ๐ #CIW/O	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในโรงเบรคกับไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๕ ภายใน ๔ เดือน/เรื่องและเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#CIW/O ๐	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง			
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนพอประมาณทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนทั้งหมด (ราย)	ไม่จริง ๒๕%	๑๐๐% ๒๘,๔๕๓ ๘๘,๔๕๓ ๑๐๐% ๒๐,๓๒๘ ๒๐,๓๒๘	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ๒๐,๓๒๘ ๒๐,๓๒๘	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#CIW/O ๐ ๑๐๐%	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#CIW/O ๐	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที			

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	พ.ย.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๓.๓ การตรวจประเมินชี้วัดร้อยละการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ - พบผู้เข้าฟัง ภายใต้น ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้เข้าฟัง ภายใต้น ๕ วันทำการ (ราย)	๓.๓.๔ การตรวจประเมินชี้วัดร้อยละการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้เข้าฟัง ภายใต้น ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้เข้าฟัง ภายใต้น ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓.๔ การตรวจประเมินชี้วัดร้อยละการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ - ดำเนินการภายใต้น ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการภายใต้น ๒๕ วันทำการ	๓.๓.๕ การตรวจประเมินชี้วัดร้อยละการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ - ดำเนินการภายใต้น ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการภายใต้น ๒๕ วันทำการ	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๔.๑ ผู้เข้าฟังรายวัน - เขตเมือง - ภายใต้น ๑ วันทำการ (ราย) - ภายใต้น ๑ วันทำการ (ราย)	๓.๔.๒ ผู้เข้าฟังรายวัน - เขตเมือง - ภายใต้น ๑ วันทำการ (ราย) - ภายใต้น ๑ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๔.๒ ผู้เข้าฟังรายวัน - เขตเมือง - ภายใต้น ๑ วันทำการ (ราย) - ภายใต้น ๑ วันทำการ (ราย)	๓.๔.๓ ผู้เข้าฟังรายวัน - เขตเมือง - ภายใต้น ๑ วันทำการ (ราย) - ภายใต้น ๑ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๔.๓ ผู้เข้าฟังรายวัน - เขตเมือง - ภายใต้น ๑ วันทำการ (ราย) - ภายใต้น ๑ วันทำการ (ราย)	๓.๔.๔ ผู้เข้าฟังรายวัน - เขตเมือง - ภายใต้น ๑ วันทำการ (ราย) - ภายใต้น ๑ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	