



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๗๗๔

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บส.น.๓

ถึง กบส.น.๓

วันที่ ๑๒ มี.ค. ๒๕๖๔

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

กฟจ.ลบ. ขอนำส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสุรัชย์ ปิตทองคำ)

รองก.กฟจ.ลบ.ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ลบ.

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทร ๑๔๑๔๐

SCAN ส่งเมื่อ  
เลขที่รับ ๑๒ มี.ค. ๒๕๖๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย        | ร.ค.            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------|
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี - สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายฟรีเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)                                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%<br>๑๘๑     |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ครึ่ง) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้อยู่ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (ครึ่ง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้อยู่ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (ครึ่ง) | ไม่น้อยกว่า ๘๐% | #DW/oi<br>๐     |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าฟรีจริง                                                                                                                                                                                   |                 | ๐               |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในชุมชนบ่นว่าหน่วยทุกเดือน ขาดราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ผิดจริงทุกเดือน (ราย)                                                                                                                 | ไม่เกิน ๒๕%     | ๑๐๐%<br>๘๘,๒๑๘  |              |
| - จำนวนผู้อยู่ใช้ไฟฟ้าในชุมชนบ่นทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                  |                 | ๘๘,๒๑๘          |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในชุมชนบ่นว่าหน่วย ทุกเดือน                                                                                                                                                                   | ๑๐๐%            | ๑๐๐%<br>๒๐,๐๓๕  |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ผิดจริงทุกเดือน (ราย)                                                                                                                                                                    |                 | ๒๐,๐๓๕          |              |
| - จำนวนผู้อยู่ใช้ไฟฟ้าในชุมชนบ่นทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%<br>๑๐๘,๘๕๔ |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                                                                                                                                  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๘,๘๕๔         |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้อยู่ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                                                                                                                          |                 | ๑๐๘,๘๕๔         |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐                                                                                                                     | ไม่น้อยกว่า ๘๐% | ๑๐๐%<br>๒       |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                                                      |                 | ๒               |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับ ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                                                        |                 | ๐               |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐                                                                                                                     | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | #DW/oi<br>๐     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                                                                                                                                                   |                 | ๐               |              |





| งาน/โครงการ                                                                   |                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ร.ค.      | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|--------------|
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และประสิทธิภาพ         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (รายชื่อ)</li> <li>- พบผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (รายชื่อ)</li> </ul> | ๑๐๐%     | #DW/o     |              |
|                                                                               | ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านและเรื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                                                       | ๑๐๐%     | ๑<br>๑๐๐% |              |
|                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (รายชื่อ)</li> </ul>                                       | ๙๕%      | #DW/o     |              |
|                                                                               | ๓.๓.๕ การจ่ายค่าน้ำสำหรับชำระ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้าขอเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)                                                                             |          |           |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าเลือก                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ</li> <li>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ</li> </ul>                              | ๑๐๐%     | #DW/o     |              |
|                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภายใน ๑ วันทำการ (รายชื่อ)</li> <li>- ภายใน ๑ วันทำการ (รายชื่อ)</li> </ul>                              | ๑๐๐%     | #DW/o     |              |
|                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- นอกเขตเมือง</li> <li>- ภายใน ๓ วันทำการ (รายชื่อ)</li> <li>- ภายใน ๓ วันทำการ (รายชื่อ)</li> </ul>       | ๑๐๐%     | #DW/o     |              |
|                                                                               | ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องเรียน                                                                                                                        | ๑๐๐%     | #DW/o     |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสด ตามที่รับประกันระยะเวลาที่กำหนด | ภายใน ๒ วันทำการ (รายชื่อ)                                                                                                                        |          |           |              |
|                                                                               | ภายใน ๒ วันทำการ (รายชื่อ)                                                                                                                        | ๑๐๐%     | #DW/o     |              |