



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ

ถึง กบส.น.๓

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๗/๑๗

วันที่ ๑๖ ก.พ. ๒๕๖๔

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ยก.บส.น.๓

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

กฟจ.ลบ. ขอนำส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสุรัชย์ บัดทองคำ)

รองก.ฟจ.ลบ.ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ลบ.

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ม.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๘๐ หลังจากระบบจ่ายไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่เริ่มแจ้ง ยกรับ การนี้ - สามารถจ่ายคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายฟรีเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๕๐%	๑๐๐% ๒๑๐ #DIV/0!	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าที่ร้อยละ ๘๕ ภายใน ๔ เดือน (ครึ่ง) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (ครึ่ง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#DIV/0! ๐ ๐	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง		๐	
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน รวบรวม - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน รวบรวม - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย) ๒.๓.๓ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน ๒๕% ๑๐๐% ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐% ๘๔,๔๑๗ ๘๔,๔๑๗ ๑๐๐% ๒๐,๖๕๓ ๒๐,๖๕๓ ๑๐๐% ๑๐๐,๐๘๐ ๑๐๐,๐๘๐ ๑๐๐% ๑๐,๐๕๓ ๑๐,๐๕๓ ๑๐๐% ๑๐,๐๕๓ ๑๐,๐๕๓	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ครึ่ง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#DIV/0! ๐ ๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#DIV/0! ๐ ๐	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่โรงไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๕

๓.๑ คุณสมบัติไฟฟ้า	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ม.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑.๑ การแจ้งข้อข้อด้วยไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ซื้อไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดแรงดันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งด้วยไฟฟ้า - แจ้งข้อด้วยไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งข้อด้วยไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) ๓.๑.๒ การรับแจ้งเหตุไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ซื้อไฟฟ้าในเขตระบบการส่งและจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟผ. ตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แจ้งด้วยไฟฟ้าผู้ดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แจ้งด้วยไฟฟ้าผู้ดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ซื้อไฟฟ้าใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (รับแจ้งขอรับใช้ไฟฟ้าจากผู้ซื้อไฟฟ้าที่ชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของ กฟผ.) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระยะเวลาการส่งมอบ (๓๐๐/๒๓๐ วัตต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เพศเมีย ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	#DW/oi o o #DW/oi o o #DW/oi o o o	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	

งาน/โครงการ	รหัสรายการ	ส.ค.	ข้อมูลอุปสรรค
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพหุ - พบผู้รั่วไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้รั่วไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและในเครื่องรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบเครื่องคิดเลขผู้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบเครื่องคิดเลขผู้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๓.๕ การร้องเรียนค่าบริการ (ในกรณีที่มีผู้ไฟฟ้าเรียก การขอใช้ไฟฟ้า) - ค่าเงินการรายวัน ๒๕ วันทำการ - ค่าเงินการเกิน ๒๕ วันทำการ ๓.๔ ระยะเวลาล่วงหน้าเพื่อรับการบริการ (นับได้จากรับรู้ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเดิม - เขตเมือง - ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) - เกิน ๑ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) - เกิน ๓ วันทำการ (ราย) ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ - ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) - เกิน ๒ วันทำการ (ราย) ๓.๕ การจ่ายเงินค่ารับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินผิด ตามที่รับทราบในระยะเวลาที่กำหนด - ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) - เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	#DW/ci o o ๑ o #DW/ci o o #DW/ci o o #DW/ci o o	