



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ

ถึง กบล.น.๓

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๖๖๕๖

วันที่ ๑๖ มี.ค. ๒๕๖๕

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.น.๓

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

กฟจ.ลบ. ขอนำส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสุรชัย ปัดทองคำ)

รองก.กฟจ.ลบ. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ลบ.

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๘๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ผู้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี - สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายเกินเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐% ๑๔๕ ๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๕ ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#DIW/oi ๐ ๐	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบช่วยเหลือทุกเดือน รวบรวม - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้แจ้งไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๘๕%	๑๐๐% ๘๘,๔๖๑ ๘๘,๔๖๑	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตช่วยเหลืออ่านหน่วย ทุกเดือน รวบรวม - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้แจ้งไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ๒๐,๖๖๔ ๒๐,๖๖๔	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐% ๑๑๐,๑๖๕ ๑๑๐,๑๖๕	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้แจ้งไฟฟ้า หลังจากได้รับข้อร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้แจ้งไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐% ๒ ๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้แจ้งไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ - สามารถตอบคำถามของผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#DIW/oi ๐ ๐	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่พึงได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.พ.	ผู้ควบคุมโครงการ
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า			
๓.๑.๑ การแจ้งข้อผิดพลาดทางไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งข้อผิดพลาด	๑๐๐%	#DW/ci ○	
- แจ้งข้อผิดพลาดล่วงหน้า ไม่ต่ำกว่า ๓ วัน (ราย)		○	
- แจ้งข้อผิดพลาดล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	๑๐๐%	#DW/ci ○	
การปฏิบัติงาน		○	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		○	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	#DW/ci ○	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตสงครามที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		○	
- แก้ไขข้อผิดพลาดไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๔ ชม. (ราย)		○	
- แก้ไขข้อผิดพลาดไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		○	
๓.๑.๒ ระบบการแจ้งไฟฟ้าดับใหม่หรือไฟฟ้าดับ (นับตั้งแต่วันที่ผู้ขอแจ้งไฟฟ้าดับจนสิ้นสุดการปฏิบัติงานและก่อนที่ผู้ขอแจ้งไฟฟ้าดับจะกลับสู่สถานะปกติตามเงื่อนไขที่กำหนด) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
๓.๑.๑ ระบบการแจ้งไฟฟ้าดับใหม่หรือไฟฟ้าดับ (นับตั้งแต่วันที่ผู้ขอแจ้งไฟฟ้าดับจนสิ้นสุดการปฏิบัติงานและก่อนที่ผู้ขอแจ้งไฟฟ้าดับจะกลับสู่สถานะปกติตามเงื่อนไขที่กำหนด)	๑๐๐%	๑๐๐%	
- เขตเมือง		๑๐๐%	
- ภาวณ ๑ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	
- ภาวณ ๒ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	
- นอกเขตเมือง		๑๐๐%	
- ภาวณ ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	
- ภาวณ ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%	

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ก.พ.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๓.๓ การสำรวจข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้าการประปานครหลวง	- พบผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	
	๓.๓.๔ การสำรวจข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านมิเตอร์ไฟฟ้าและรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	
	- ตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๙๕%	#DW/cl	
	๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ใบกรณีที่มีผู้ส่งมอบเอกสารไฟฟ้า)			
	- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ			
๓.๔ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	๑๐๐%	#DW/cl	
	- เขตเมือง	๑๐๐%	#DW/cl	
	- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	#DW/cl	
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)			
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)			
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	#DW/cl	
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)			
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)			
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)			
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)			
๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการโดยผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	#DW/cl	
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)			
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)			
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)			
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)			