



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ

ถึง กบล.น.๓

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๖๗๒/๖๔

วันที่ ๒๓ เม.ย. ๒๕๖๔

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 มีนาคม ๒๕๖๔ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสุรศักดิ์ วังกานนท์)

ผู้อำนวยการ ๙ ปฏิบัติงานแทน

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทร ๑๔๑๔๐

SCAN ส่งเมื่อ.....
เลขที่รับ..... ๒๓ เม.ย. ๒๕๖๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	มี.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๒๑๑	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#DIV/0! ๐	
๒.๓ การอำนวยความสะดวกผู้ใช้จริง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๖๕% ๑๐๐%	๑๐๐% ๘๘,๖๑๒ ๑๐๐% ๒๐,๗๒๑ ๒๐,๗๒๑	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๑๑๐,๓๑๓	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๕	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	#DIV/0! ๐	

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	มี.ค.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑.๑ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ		๑๐๐%	#DW/cl	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๑๐๐%	๐	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๑๐๐%	๐	
การปฏิบัติงาน		๑๐๐%	#DW/cl	
- ปฏิบัติงานทันตาม ระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๑๐๐%	๐	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๑๐๐%	๐	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งสิ่งนั้นเอง ลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		๑๐๐%	#DW/cl	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๖๔ ชม. (ราย)		๑๐๐%	๐	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๖๔ ชม. (ราย)		๑๐๐%	๐	
๓.๒ ระยะเวลาที่ใช้เพื่อใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ซื้อใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว				
๓.๒.๑ ระบบแรงดัน ๒๒๐/๒๓๐ โวลต์				
ผู้ขอใช้ไฟฟ้าใช้ขอติดตั้งเสร็จหมดไม่เกิน ๓๐ วัน ปี ๓ เฟส		๑๐๐%	๑๐๐%	
- เขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			๑๐๐%	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			๑๐๐%	
- นอกเขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)			๑๐๐%	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			๑๐๐%	

งาน/โครงการ			
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระบบแรงดันไฟฟ้า และผู้ให้บริการ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าไฟฟ้า (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	ปัญหาอุปสรรค
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายคืนเงินค่าบริการลูกค้าจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย) ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	#DW//o! #DW//o! #DW//o! #DW//o! #DW//o! #DW//o!	