



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ

ถึง กบส.น.๓

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๕๐๗๖

วันที่ ๑๒ พ.ค. ๒๕๖๔

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บส.น.๓

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

กฟจ.ลบ. ขอนำส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๔ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว จำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสุรัชย์ ปิตทองคำ)

รจก.กฟจ.ลบ. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ลบ.

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	เม.ย.	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากการระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี - สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๓๑๐	
	- จ่ายคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)			
๒.๒	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในรื้อสมรคันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	#DW/oi ๐	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)			
๒.๓	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง			
	๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบบรอ่านหน่วยรวมเดือน ทุกระ	ไม่เกิน ๒๕%	๑๐๐% ๘๘,๑๙๑	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)		๘๙,๑๙๑	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบบรทุกแห่ง (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	
	๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบบรอ่านหน่วยรวมเดือน ทุกระ	๑๐๐%	๒๐,๙๙๐	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)		๒๐,๙๙๐	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบบรทุกแห่ง (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	
	๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๑๐๘,๙๙๑	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑๐๘,๙๙๑	
	๒.๕ จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐		๑๐๐%	
	๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	#DW/oi ๐	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที			
สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที			๐	

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

งานโครงการ		เป้าหมาย	ณ.ย.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า	๓.๑.๑ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	#DW/co ○	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		○	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	๑๐๐%	#DW/co ○	
	การปฏิบัติงาน		○	
	- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		○	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาพื้นที่การบริการระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	#DW/co ○	
	๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมเพื่อหลีกเลี่ยงการขาดการจ่ายกระแสไฟฟ้า			
	๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		○	
	- แจ้งปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		○	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		○	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขการผ่อนชำระ)	๓.๒.๑ ระยะเวลาการจ่าย (๓๐๐/๒๓๐/๑๕๐)			
	๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าหรือติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ มอ.ป. ๓ เฟส	๑๐๐%	๑๐๐%	
	- เขตเมือง		○	
	ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		○	
	เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๒.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขการผ่อนชำระ)	- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	
	ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		○	
	เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		○	
	ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		○	
	เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		○	

