



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลบ

ถึง กบส.น.๓

เลขที่ น.๓ ลบ.(วต.) ๔๖๓/๒๕๕๔

วันที่ ๒๓ ส.ค. ๒๕๕๔

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บส.น.๓

ตามหนังสือที่ น.๓ กบส.(บช.) ๔๖๓/๒๕๕๔ ลงวันที่ ๑๖ มีนาคม ๒๕๕๔ ขอให้ กฟจ.ลบ. และกฟฟ.ในสังกัด รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. นั้น

กฟจ.ลบ. ขอนำส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๔ ทั้งนี้ได้แนบรายละเอียดมาแล้ว จำนวน ๕ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสุรชัย ปิตทองคำ)

รจก.กฟจ.ลบ. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ลบ.

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทร ๑๕๑๕๐

SCAN ส่งเมื่อ ๒๓ ส.ค. ๒๕๕๔
เลขที่รับ.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	มี.ย.	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากการระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณี - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๑๙๔ ๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	#DW/๐! ๐ ๐	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน ๒๕%	๑๐๐% ๙๐,๒๐๔ ๙๐,๒๐๔	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐% ๒๐,๘๓๓ ๒๐,๘๓๓	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๑๑๑,๐๓๗ ๑๑๑,๐๓๗	
๒.๕ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)			
๒.๕.๑ จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			
๒.๕.๒ จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			
๒.๕.๓ จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			
๒.๕.๔ จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			
๒.๕.๕ จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			
๒.๕.๖ จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐% ๔ ๐	
๒.๖.๑ จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที			
๒.๖.๒ จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที			
๒.๖.๓ จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที			
๒.๖.๔ จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที			
๒.๖.๕ จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที			
๒.๖.๖ จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที			
๒.๖.๗ จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที			

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ม.ย.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเพื่อติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	#DIV/0! ๐ ๐ #DIV/0! ๐ ๐	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี) ๓.๒.๒.๑ หน่วยแปรงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๒ ๐	
๓.๒.๒.๒ หน่วยแปรงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ๑ ๐	
๓.๓ ระยะเวลาทดสอบผู้ที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกอบการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย) ๓.๓.๒ การจ่ายคืนเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๘๕% ๑๐๕ ๒๐ ๓๖% ๕๖ ๑๖	

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	มิ.ย.	ปัญหาอุปสรรค
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสชิ่ง - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๒ ๐ #DW/ol	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อกู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อกู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐ ๐ #DW/ol	
๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๙๕%	๐ ๐ #DW/ol	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	๑๐๐%	#DW/ol	
- เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๐ ๐ ๐ ๐ #DW/ol	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐ ๐ #DW/ol	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสด ตามที่รับประกันระยะเวลาที่การหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐ ๐ #DW/ol	