



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลำปาง

เลขที่ น.จลพ.เขต๑๐๖๖๒/๕๕๖๒

ถึง กบล.น.๑

วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการ“มาตรฐานบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.” ประจำปี สิงหาคม ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.น.๑

ตามหนังสือที่ น.๑ กบล.(บธ.)-๒๑๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ให้ กฟจ.ลำปาง และ กฟฟ.ในสังกัด รายงานผลการดำเนินการ“มาตรฐานบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ.” นั้น

กฟจ.ลำปาง และกฟฟ.ในสังกัด ได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินการ “มาตรฐานบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.” ประจำปีเดือน สิงหาคม ๒๕๖๒ และบันทึกลงในแบบฟอร์ม บล.๐๑-๑ จำนวน ๓ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายบรรยง ดวงปิ่นตา)

รจก.ลป. ปฏิบัติงานแทน ผจก.ลป.

แผนกบริการลูกค้า

โทร.๑๕๗๓๕, ๑๕๗๓๖

En - กฟล.

๓. งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	๓	
๓.๑	คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑	การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
	การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	#DIV/o!	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	#DIV/o!	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๒๒	๑๘	๐	๐	๐
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๒๒	๑๘	๐	๔๐	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๑.๒	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
			#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐	๐	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	๓	
๓.๒	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑	ระบบแรงดันต่ำ (๓๔๘ / ๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
	- เขตเมือง	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๗๕	๘๕	๐	๑๖๐	
	เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	- เขตชนบท	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๘๙	๒๖	๐	๑๕๕	
	เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๒.๑.๒	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
	- เขตเมือง	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑	๒	๐	๓	
	เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	- เขตชนบท	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
			#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	๓	
๓.๒.๒	ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๑	๓	๐	๔	
	เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๒.๒.๒	หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า ๒,๐๐๐ เควีเอ	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
			#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓	ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑	การโอนข้อใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๗๘	๒๙	๐	๑๔๗	
	เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

๒. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	๓	
๒.๑	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
			๑๒๐	๒๘๐	๐	๔๐๐	
			๐	๐	๐	๐	
๒.๒	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
			๒๔	๘	๐	๓๒	
			๐	๐	๐	๐	
๒.๓	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างจริง						
๒.๓.๑	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๙๘%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
			๙๓๘๘	๑๕๘๓๓	๐	๒๓๒๒๒	
			๙๓๘๘	๑๕๘๓๓	๐	๒๓๒๒๒	
๒.๓.๒	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
			๑๐๐๐๒๑	๑๐๗๖๐๑	๐	๒๐๗๖๒๒	
			๑๐๐๐๒๑	๑๐๗๖๐๑	๐	๒๐๗๖๒๒	
๒.๔	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
			๑๐๗๙๔๑๐	๑๒๓๔๓๔	๐	๒๓๐๘๔๔	
			๑๐๗๙๔๑๐	๑๒๓๔๓๔	๐	๒๓๐๘๔๔	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	๓	
๒.๕	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
			๕	๑๒	๐	๑๗	
			๐	๐	๐	๐	

ผู้รายงาน : นายณฤทธิ์ วงชาลังการ

โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๕๐๐๐๙

โทรศัพท์(ภายใน) ๑๕๗๓๕, ๑๕๗๓๖