



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลำปาง

ถึง กบล.น.๑

เลขที่ **ว.๑๗๑.น๑๗๖๕๕/๒๕๖๒**

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการ “มาตรฐานบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟภ.” ประจำปี กัณยายน 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 กันยายน ๒๕๖๒ และบันทึกลงในแบบฟอร์ม บล.๐๑-๑ จำนวน ๓ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสุรพันธ์ อินทร์พรหม)

รจก.ลป. รักษาการแทน ผจก.ลป.

แผนกบริการลูกค้า

โทร.๑๕๗๓๕, ๑๕๗๓๖

๒๕๖๒

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	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๒๒	๑๘	๒๒	๐	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๒๒	๑๘	๒๒	๖๒	
	- 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 (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑	ระบบแรงดันต่ำ (๓๔๐ / ๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
	- เขตเมือง	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๗๕	๘๕	๗๖	๒๒๖	
	เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
	- เขตชนบท	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๘๔	๖๖	๖๔	๒๑๔	
	เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๒.๑.๒	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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!	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			#DIV/o!	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๑	๑	
	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	การโอนข้อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๗๘	๖๔	๘๖	๒๓๓	
	เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

๓.๓.๒	การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๑๐	๙๖	๙๙	๓๐๕	
๓.๓.๓	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๒	๐	๑	๓	
๓.๓.๔	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๑	๐	๐	๑	
๓.๓.๕	การจ่ายเงินค่าบริการ (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐	๑	๑	๒	
๓.๔	ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑	ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน ๓๐ กิโลวัตต์)						
	- เขตเมือง	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๒๐๐๑	๒๑๗๕	๒๑๗๕	๖๓๕๑	
			๐	๐	๐	๐	
	- เขตชนบท	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๔.๒	ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ผู้ใช้ไฟเกิน ๓๐ กิโลวัตต์ ขึ้นไป)	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	เกิน ๒ 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	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		๑๒๐	๒๘๐	๓๓๐	๗๓๐	
			๐	๐	๐	๐	
๒.๒	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๒๔	๘	๑๒	๔๔	
			๐	๐	๐	๐	
๒.๓	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						
๒.๓.๑	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๙๘%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/๐!	ผ่านเกณฑ์	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/๐!	๙๖๗.๑๙	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๗๓๘๙	๑๕๘๓๓	๘๕๖๖๘	๑๐๘๔๙๐	
			๗๓๘๙	๑๕๘๓๓	๐	๒๓๒๒๒	
๒.๓.๒	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑๐๐๐๒๑	๑๐๗๖๐๑	๑๐๗๖๗๔	๓๑๕๒๙๖	
			๑๐๐๐๒๑	๑๐๗๖๐๑	๑๐๗๖๗๔	๓๑๕๒๙๖	
๒.๔	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑๐๗๔๑๐	๑๒๓๔๓๔	๑๔๒๙๔๒	๔๒๓๗๘๖	
			๑๐๗๔๑๐	๑๒๓๔๓๔	๑๔๒๙๔๒	๔๒๓๗๘๖	
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	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ(เรื่อง)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๕	๑๒	๑๓	๒๘	
			๐	๐	๐	๐	

ผู้รายงาน : นายนฤทีร์ วงษาสังการ

โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๕๐๐๐๙

โทรศัพท์(ภายใน) ๑๕๗๓๕, ๑๕๗๓๖