



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ลำปาง

ถึง กบล.น.๑

เลขที่ **พ.๑๑๑.๑๑๑๑๑๑๑๑/๒๕๖๒**

วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการมาตรฐานบริการตามมาตรฐานใหม่ กฟผ. ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.น.๑

ตามหนังสือที่ น.๑ กบล.(บธ.)-๒๑๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ให้ กฟจ.ลำปาง และ กฟฟ.ในสังกัด รายงานผลการดำเนินการมาตรฐานบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. นั้น

กฟจ.ลำปาง และกฟฟ.ในสังกัด ได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินการ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒ และบันทึกลงในแบบฟอร์ม บล.๐๑-๑ จำนวน ๓ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสุรินทร์ อินทร์พรหม)

รจก. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.ลป.

แผนกบริการลูกค้า

โทร.๑๕๗๓๕, ๑๕๗๓๖

๙๐-๗๗๑

๓. งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.		
๓.๑	คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑	การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
	การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	#DIV/o!	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	#DIV/o!	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๔๘	๔๒	๐	๐	
			๐	๐	๐	๐	
	การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๔๘	๔๒	๐	๔๐	
			๐	๐	๐	๐	
๓.๑.๒	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	#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 ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.		
๓.๒	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑	ระบบแรงดันต่ำ (๓๔๐ / ๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
	- เขตเมือง	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
	- ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	- เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๐๑	๑๓๕	๐	๒๓๖	
			๐	๐	๐	๐	
	- เขตชนบท	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
	- ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	- เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๕๖	๓๔	๐	๙๐	
			๐	๐	๐	๐	
๓.๒.๑.๒	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
	- เขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
	- ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	- เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๑	๐	๑	
			๐	๐	๐	๐	
	- เขตชนบท	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		#DIV/o!	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	
	- เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๑	๑	
			๐	๐	๐	๐	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.		
๓.๒.๒	ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
	- ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	- เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๑	๐	๑	
			๐	๐	๐	๐	
๓.๒.๒.๒	หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า ๒,๐๐๐ เควีเอ	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	- ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	- เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
			๐	๐	๐	๐	
๓.๓	ระยะเวลาตอบสนองผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑	การโอนข้อผู้ใช้ไฟฟ้าและการร้องเรียนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
	- ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	- เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	๑๒	๐	๑๙๙	
			๐	๐	๐	๐	

๓.๓.๒	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์
			๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๙๕	๑๐๔	๐	๑๙๙
	เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
๓.๓.๓	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และไฟฟ้า กระพริบ	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์
			๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑	๐	๐	๑
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
๓.๓.๔	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!
			#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐
๓.๓.๕	การจ่ายเงินค่าบริการ (กรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์
			๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐
	- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๑	๐	๐	๑
	- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐	๐	๐	๐
๓.๔	ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจาก วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
๓.๔.๑	ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน ๓๐ กิโลวัตต์)					
	- เขตเมือง	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!
			๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!
	ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๙๘๓	๑๘๙๑	๐	
	เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	
	- เขตชนบท	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!
			#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!
	ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	
	เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	
๓.๔.๒	ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ผู้ใช้ไฟเกิน ๓๐ กิโลวัตต์ ขึ้นไป)	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!
			#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!
	ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	
	เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	

๒. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.		
๒.๑	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		๔๒๐	๒๘๐	๐	๗๐๐	
			๐	๐	๐	๐	
๒.๒	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๒๒	๓๐	๐	๕๒	
			๐	๐	๐	๐	
๒.๓	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๙๘%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๐	๐	๐		
			๐	๐	๐		
๒.๓.๒	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑๐๗๗/๒๘	๑๐๗๗/๒๘	๐		
			๑๐๗๗/๒๘	๑๐๗๗/๒๘	๐		
๒.๔	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕ %	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๑๐๗๗/๒๘	๑๐๗๗/๒๘	๐		
			๑๐๗๗/๒๘	๑๐๗๗/๒๘	๐		
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	๔	
๒.๕	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	#DIV/o!	ผ่านเกณฑ์	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ(เรื่อง)		๑๐๐.๐๐	๑๐๐.๐๐	#DIV/o!	๑๐๐.๐๐	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๗	๑๐	๐	๑๗	
			๐	๐	๐	๐	

ผู้รายงาน : นายณฤทธิ์ วงษาสิงการ

โทรศัพท์ ๐๕๔-๒๕๐๐๐๙

โทรศัพท์(ภายใน) ๑๕๗๓๕, ๑๕๗๓๖