



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.อบ. ถึง กฟฉ.๒  
เลขที่ ฉ.๒ อบ.(วต.) ๙๓๗/๖๖ วันที่ 29 ต.ค. 2562  
เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒  
เรียน อช.ฉ.๒

ตามที่ กฟฉ.๒ ขอให้ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ , กฟส. จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการเป็นประจำทุกเดือนนั้น

กฟจ.อบ. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ กฟจ.อบ. ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒ ตามรายละเอียดแนบ จำนวน ๓ แผ่น และได้วางข้อมูลรายงานผลฯ ไว้ที่ <ftp://๑๗๒.๒๑.๔.๔/กฟจ.อบ./๗.มาตรฐานคุณภาพบริการ/รายงานประจำเดือนปี๒๕๖๒>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้ง ผผร.กบส.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายภิญโญ มงคลศิลป์)

รจก.(อ)อบ.รักษาการแทน ผจก.อบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อุบลราชธานี สถานะ ประจำเดือน ต.ค. -ธ.ค. 2562

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |  | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|--|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    |  |              |
| <p>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     | ไม่น้อยกว่า 90% | 39             | 35      | 21      |  |              |
| <p>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul>                                                                                                                                                                   | ไม่น้อยกว่า 95% | 0              | 1       | 1       |  |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |  | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    |  |              |
| <p>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</p> <p>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</p> <p>ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li> </ul> <p>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 98% | 80,792         | 80,500  | 81,192  |  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%            | 80,792         | 80,500  | 81,192  |  |              |
| <p>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                    | ไม่น้อยกว่า 95% | 107,728        | 107,555 | 108,134 |  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | 107,728        | 107,555 | 108,134 |  |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |  | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    |  |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul>                                                                                                                                                                                     | 100%            | 5              | 6       | 5       |  |              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                                                                                                                                                                                                        | ไม่น้อยกว่า 90% |                |         |         |  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อุบลราชธานี สถานะ ประจำเดือน ต.ค. -ธ.ค. 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |  | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|--|--------------|
|                                                                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  |  |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                 | 100%     | 1              | 1     | 1     |  |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                                                       |          |                |       |       |  |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                     | 100%     | 62             | 50    | 7     |  |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                  | 100%     | 33             | 29    | 42    |  |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |  | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  |  |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 100%     | 1              | 1     | 1     |  |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     |                |       |       |  |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                             | 95%      |                |       |       |  |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |  | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  |  |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                              |          |                |       |       |  |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     | 100%     | 1,232          | 1,050 | 1,919 |  |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                           | 100%     | 8              | 7     | 18    |  |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   | 100%     |                |       |       |  |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                      | 85%      |                |       |       |  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.อุบลราชธานี สถานะ ประจำเดือน ต.ค. -ธ.ค. 2562

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                         | ผลการดำเนินงาน            |                           |                           |  | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                  | ต.ค.                      | พ.ย.                      | ธ.ค.                      |  |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br>100%                     | 7<br><br><br><br><br>7    | 8<br><br><br><br><br>8    | 9<br><br><br><br><br>9    |  |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                         | ผลการดำเนินงาน            |                           |                           |  | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                  | ต.ค.                      | พ.ย.                      | ธ.ค.                      |  |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                          | 100%                                             | 2                         | 3                         | 2                         |  |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                         | ผลการดำเนินงาน            |                           |                           |  | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                  | ต.ค.                      | พ.ย.                      | ธ.ค.                      |  |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                         | 100%<br><br><br><br><br>100%                     | 53<br><br><br><br><br>252 | 45<br><br><br><br><br>245 | 79<br><br><br><br><br>275 |  |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                         | ผลการดำเนินงาน            |                           |                           |  | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                  | ต.ค.                      | พ.ย.                      | ธ.ค.                      |  |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)<br>3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       | 100%<br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br>100% | 3<br><br><br><br><br>3    | 3<br><br><br><br><br>3    | 2<br><br><br><br><br>2    |  |              |