



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.อบ. ถึง กฟฉ.๒  
เลขที่ ฉ.๒ อบ.(วต.) 464/๒4 วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔  
เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔

เรียน ผชก.(ฉ๒)

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

กฟจ.อบ. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔ ตามรายละเอียดแนบ จำนวน ๓ แผ่น และได้วางข้อมูลรายงานผลฯ ไว้ที่ <ftp://๑๗๒.๒๑.๔.๔/กฟจ.อบ./๗.มาตรฐานคุณภาพบริการ/รายงานประจำเดือน ปี๒๕๖๓>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายวิเชียร เจริญศรี)  
รจก.(ล)อบ.รักษาการแทน ผจก.อบ.

- 9 กพ. 2564

ส่งถึง

Scan ส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งชกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                              | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |      |       |          |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 2              |      |       |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน</b><br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)                                                | ไม่เกิน 25%     | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             | (เขต)           | 84923          |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             | (เขต)           | 84923          |      |       |          |              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน</b><br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                     | 100%            |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             | (เมือง)         | 27745          |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             | (เมือง)         | 27745          |      |       |          |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br>- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                    | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 112668         |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 112668         |      |       |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                      | ไม่น้อยกว่า 80% | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              |      |       |          |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                             | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี เดือน มกราคม 2564

กฟภ.....จังหวัดอุบลราชธานี.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน   |                      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|----------------------|-------|----------|----------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  | ม.ค.             | ก.พ.                 | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                  |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งระดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>การแจ้งดับไฟ<br>- แจ้งระดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งระดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>การปฏิบัติงาน<br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br>100% | 100%<br><br>100% | 10<br><br>10         |       |          |                                  |
| <b>3.1.2</b> การแก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าเกิน สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าเกิน ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าเกิน เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                         | 100%             | 100%             | 1                    |       |          | ตามข้อบัญญัติ ZOM เดือน ม.ค.2564 |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน   |                      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  | ม.ค.             | ก.พ.                 | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                  |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารอการซ่อมหรือแจ้งไฟฟ้า</b><br><b>(นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งเรื่องและปฏิบัติตามเงื่อนไขในกรอบด้าน) 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>100% | 100%<br><br>100% | 51<br><br>409        |       |          |                                  |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน   |                      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                  | ม.ค.             | ก.พ.                 | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                  |
| 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)                                                                                                                                                                                                                    | 100%<br><br>100% | 100%<br><br>100% | 16<br>8<br>273<br>10 |       |          | มิเตอร์อุปกรณ์ประกอบไม่มี        |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 kv)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 kv<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 100%             | 100%             | 4                    |       |          |                                  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี เดือน มกราคม 2564

กฟภ.....จังหวัดอุบลราชธานี.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งานโครงการ                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                   |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 เพื่อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เคเบิล<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เคเบิล<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                    | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                                                                                                          |          | 1              |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                            | 100%     | 100%           | 161  |       |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 43   |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                   |          |                |      |       |          |              |
| งานโครงการ                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                   |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | 100%           | 2    |       |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                           | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                   |          |                |      |       |          |              |
| งานโครงการ                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                   |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า<br>(นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าขอรับและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                               |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                     | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                       | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเครื่องวัด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                           | 85%      | 100%           |      |       |          |              |