



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.อบ.
เลขที่ อ.๒ อบ.(วค.) 1351/๒4
เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๔

ถึง กฟฉ.๒
วันที่ ๗ พฤษภาคม ๒๕๖๔

เรียน ผชก.(๑๒)

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

กฟจ.อบ. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๔ ตามรายละเอียดแนบ จำนวน ๓ แผ่น และได้วางข้อมูลรายงานผลฯ ไว้ที่ <http://๑๗๒.๒๑.๔.๔/กฟจ.อบ./๗.มาตรฐานคุณภาพบริการ/รายงานประจำเดือน ปี๒๕๖๔>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้ง ผบธ.กบส.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป

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

7 พ.ค. 2564

☐ ส่งไฟฟ้า

☒ Scan ส่งสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายคืนได้ภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	78				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลักษณะซ้ำซาก) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	8				
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
2.3 การอ่านหน่วยมิเตอร์ไฟฟ้าใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบเขตอ่านหน่วยทุกเดือน - อ่านค่าหน่วยมิเตอร์ไฟฟ้าใช้จริงทุกเดือน (รายชื่อ) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบเขตทั้งหมด (รายชื่อ)	ไม่น้อยกว่า 98%	85866 ราย				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบเขตอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกรายชื่อ - อ่านค่าหน่วยมิเตอร์ไฟฟ้าใช้จริงทุกเดือน (รายชื่อ) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบเขตทั้งหมด (รายชื่อ)	100%	27785 ราย				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (รายชื่อ) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (รายชื่อ)	ไม่น้อยกว่า 95%	113651 ราย				
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	8				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟผ. ประจำปี เดือน เมษายน 2564

กฟผ. จังหวัดอุบลราชธานี โทร

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งรอบดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ลงทะเบียนมาตรฐานระดับชั้น 300 MVA ขึ้นไป ทราบก่อนการปฏิบัติงาน การแจ้งดับไฟ - แจ้งรอบดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (รวม) - แจ้งรอบดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (รวม) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รวม) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รวม)	100% 100%	21 21				
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ลงทะเบียนมาตรฐานระดับชั้น 300 MVA ขึ้นไป ทราบก่อนการปฏิบัติงาน การแจ้งดับไฟ - แจ้งรอบดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 24 ชม. (รวม) - แจ้งรอบดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 24 ชม. (รวม)	100%					
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับแจ้งก่อนใช้ไฟฟ้า (ชั้นลูกค้ารายที่ผู้ใช้ไฟฟ้าระดับมาตรฐานปฏิบัติงานเรื่องความปลอดภัย) กรณีมีระบบจำหน่ายหรือซ่อมแซม 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (300/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอแจ้งมีระยะเวลาไม่เกิน 30 นาที 3 ชม. - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (รวม) นอก 2 วันทำการ (รวม) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (รวม) นอก 5 วันทำการ (รวม)	100% 100%	25 299 1				
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอแจ้งมีระยะเวลาไม่เกิน 30 นาที 3 ชม. - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (รวม) นอก 2 วันทำการ (รวม) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (รวม) นอก 5 วันทำการ (รวม)	100% 100%					
3.2.2 ระบบแรงดันสูง 22/33 kV 3.2.2.1 แจ้งรอบดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 250 ชั่วโมง ภายใน 35 วันทำการ (รวม) นอก 35 วันทำการ (รวม)	100%	4				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟน. ประจำปีคติน เมษายน 2564

กฟน. จังหวัดอุบลราชธานี โทร.

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่ได้รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟน. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค	มิ.ย		
3.2.2.2 หนึ่งปลั๊กขนาดรวมไม่เกินกว่า 250 แอมป์ หรือ ไม่เกิน 2,000 แอมป์ ภายใน 55 วันทำการ (รวม) เกิน 55 วันทำการ (รวม)	100%	1				
3.3 ระยะเวลาของงานที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอขึ้น ร้องเรียน						
3.3.1 การร้องขอผู้ใช้ไฟฟ้าและช่างเทคนิค เพื่อตรวจสอบการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (รวม) เกิน 15 วันทำการ (รวม)	100%	40				
3.3.2 การจ่ายคืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (รวม) เกิน 3 วันทำการ (รวม)	100%	41				
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค	มิ.ย		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และใช้ไฟฟ้าเกิน - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รวม)	100%	8				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความ ถี่ของไฟฟ้าและระดับแรงดันไฟฟ้า - ตรวจสอบระดับแรงดันไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม) - ตรวจสอบระดับแรงดันไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รวม)	100%	-				
3.3.5 การจ่ายคืนค่าบริการ (ในกรณีที่มีผู้ใช้ไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%					
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค	มิ.ย		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าก่อน กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องเรียนและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขของกรม)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเล็ก - เฉพาะเมือง ภายใน 1 วันทำการ (รวม) เกิน 1 วันทำการ (รวม)	100%					
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (รวม) เกิน 3 วันทำการ (รวม)	100%					
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (รวม) เกิน 2 วันทำการ (รวม)	100%					
3.5 การจ่ายคืนค่าบริการที่จ่ายโดยผิดพลาดหรือเกิน ตามพื้นที่ระดับในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (รวม) เกิน 10 วันทำการ (รวม)	85%					