



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.อบ. ถึง กฟฉ.๒
เลขที่ ฉ.๒ อบ.(วค.) ๐๗๖๖/๖๔ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔
เรียน ผชก.(ฉ๒)

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

กฟจ.อบ. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔ ตามรายละเอียดแนบ จำนวน ๓ แผ่น และได้วางข้อมูลรายงานผลฯ ไว้ที่ <http://๑๗๒.๒๑.๔๔/กฟจ.อบ./๗.มาตรฐานคุณภาพบริการ/รายงานประจำเดือน ปี๒๕๖๔>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้ง ผบธ.กบฉ.๒ ดำเนินการต่อไป

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

๙ มิ.ย. ๒๕๖๔

☐ ส่งสื่ไฟฟ้า
☒ Scan ส่งสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี เดือน พฤษภาคม 2564

กฟผ. จังหวัดอุบลราชธานี โทร.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งทราบวัน กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	78	274			
2.2 สามารถแก้ไขหรือซ่อมแซมในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือนหรือเร็วกว่าตามลักษณะอาการ) - สามารถแก้ไขหรือซ่อมแซมตู้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (ครึ่ง) - แก้ไขหรือซ่อมแซมตู้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 95%	8	2			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลตำบลอุบลราชธานี - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลตำบล (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	85866 ราย	86169 ราย			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง/ตำบลนอกเขตเทศบาล - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง/ตำบล (ราย)	100%	27785 ราย	27795 ราย			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าที่ส่ง (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	113651 ราย	113964 ราย			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (ครึ่ง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (ครึ่ง)	100%	8	11			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	-	3			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปีเดือน พฤษภาคม 2564

กฟผ. จังหวัดอุบลราชธานี โทร.

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งงดจ่ายไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งงดจ่ายไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (รายชื่อ) - แจ้งงดจ่ายไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (รายชื่อ) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายชื่อ) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายชื่อ)	100% 100%	21 21	15 15			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าเกิน สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าเกิน ภายใน 24 ชม. (รายชื่อ) - แก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าเกิน เกิน 24 ชม. (รายชื่อ)	100%		1			ตามเงื่อนไข ZOM เดือน พ.ค. 2564
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าภายในของใช้ไฟฟ้า (ชนิดที่คิดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์รวมไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (รายชื่อ) เกิน 2 วันทำการ (รายชื่อ) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (รายชื่อ) เกิน 5 วันทำการ (รายชื่อ)	100% 100%	25 299 1				
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์รวมเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (รายชื่อ) เกิน 2 วันทำการ (รายชื่อ) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (รายชื่อ) เกิน 5 วันทำการ (รายชื่อ) 3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 กิโลวัตต์ ภายใน 35 วันทำการ (รายชื่อ) เกิน 35 วันทำการ (รายชื่อ)	100% 100% 100%	4 -				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

กฟผ. จังหวัดอุบลราชธานี โทร.

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่ให้กับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
3.2.2 พัดเปลี่ยนสายรวมทั้งสิ้นกว่า 250 สาย รวมทั้งสิ้น 2,000 เครื่อง ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	1				
3.3 ระยะเวลาดำเนินการที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าแรงดันตกผิดปกติ หลังการแจ้งปัญหา ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	40	112ราย			
3.3.2 การจ่ายคืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	41	72ราย			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชาก - พัดเปลี่ยนไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พัดเปลี่ยนไฟฟ้า เกิน 5วันทำการ (ราย)	100%	8	6			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน มิเตอร์ผิดพลาดทั้งไฟฟ้าและไมมิเตอร์ไฟฟ้า - ตรวจสอบมิเตอร์ที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบมิเตอร์ที่ผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	3			
3.3.5 การจ่ายคืนค่าประกัน (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ผ่านมิเตอร์เกิน 25 วันทำการ	95%		0			
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
3.4 ระยะเวลาดำเนินการที่ กฟผ. จ่ายค่าไฟฟ้า (เกินอัตราที่กำหนดโดย กฟผ. หรือเกินอัตรา ตามเงื่อนไขของสัญญา)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เลขมิเตอร์ ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%		31			มีข้อผิดพลาด
- เลขมิเตอร์ ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%		4			มีข้อผิดพลาด
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%		334			
3.5 การจ่ายคืนค่าประกันที่จ่ายโดยมิเตอร์วัด ค่าที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%		12			