



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.อบ. ถึง กฟฉ.๒
เลขที่ ฉ.๒ อบ.(วค.) ๒๖๘/๖๔ วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๔

เรียน ผชก.(ฉ๒)

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

กฟจ.อบ. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๔ ตามรายละเอียดแนบ จำนวน ๓ แผ่น และได้วางข้อมูลรายงานผลฯ ไว้ที่ <http://๑๙๒.๒๑.๔๔/กฟจ.อบ./๗.มาตรฐานคุณภาพบริการ/รายงานประจำเดือน ปี๒๕๖๔>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้ง ผบธ.กบส.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายวิเชียร เจริญศรี)

รองก.(ส)อบ.ปฏิบัติงานแทน ผจก.อบ.

๐ ๘ ก.ค. ๒๕๖๔

☐ ส่งไฟฟ้า

☒ Scan ส่งสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2564

กฟผ. จังหวัดสุราษฎร์ธานี โทร.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้งทราบ กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	78	274	70		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องระบบไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องร้องเรียนเป็นรายลักษณะรายการ) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนเรื่องผู้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนเรื่องผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	8	2	14		
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้ามิเตอร์ 2.3.1 ผู้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้ามิเตอร์ทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่าย (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	85866 ราย	86169 ราย	86534 ราย		
2.3.2 ผู้ไฟฟ้าในเขตเมืองอำเภอ ชุมชน ชุมชน - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้ามิเตอร์ทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ไฟฟ้าในเขตเมืองอำเภอ (ราย)	100%	27785 ราย	27795 ราย	27831 ราย		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	113851 ราย	113964 ราย	114365 ราย		
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หรือจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	8	11	11		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	-	3	5		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟภ. ประจำปี เดือน มิถุนายน 2564

กฟภ.จังหวัดอุบลราชธานี.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

รายการโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การจ่ายไฟฟ้าด้วยแรงดันที่เพียงพอและเสถียรตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงแรงดันไม่เกิน 300 kVA ขึ้นไป ภายใน 7 วันทำการ การจ่ายไฟฟ้า - จ่ายไฟฟ้าด้วยแรงดันที่เพียงพอและเสถียรภายใน 3 วัน (ราย) - จ่ายไฟฟ้าด้วยแรงดันที่เพียงพอและเสถียรภายใน 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ราย)	100%	21	15	23		
3.1.2 การจ่ายไฟฟ้าด้วยแรงดันที่เพียงพอและเสถียรตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงแรงดันเกิน 300 kVA ขึ้นไป ภายใน 7 วันทำการ - จ่ายไฟฟ้าด้วยแรงดันที่เพียงพอและเสถียรภายใน 24 ชม. (ราย) - จ่ายไฟฟ้าด้วยแรงดันที่เพียงพอและเสถียรภายใน 24 ชม. (ราย)	100%		1			การวัด ZOM1 เดือนมิถุนายน 256
รายการโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่แจ้งขอใช้ไฟฟ้าสำหรับระบบปฏิบัติการของโครงการ) กรณีมีระบบจำหน่ายหรือระบบอื่น						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (300/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่หรือขยายขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	25		44		เขต กุเปอร์มีระบบ ขนาด 30แอมป์ 1เฟส 2สาย ไม่มี
	100%	1		4		เขต กุเปอร์มีระบบ ขนาด 30แอมป์ 1เฟส 2สาย ไม่มี
		299		352		เขต กุเปอร์มีระบบ ขนาด 30แอมป์ 1เฟส 2สาย ไม่มี
		1		2		เขต กุเปอร์มีระบบ ขนาด 30แอมป์ 1เฟส 2สาย ไม่มี
รายการโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอใช้ไฟฟ้าใหม่หรือขยายขนาดเกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%					
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงแรงดันไม่เกิน 250 เควี ภายใน 35 วันทำการ (ราย) ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	100%	4				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี เดือน มิถุนายน 2564

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

รายละเอียดของงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
3.2.2.2 ผลิตและประกอบรวมกับเกินกว่า 250 เครื่อง แต่ไม่เกิน 2,000 เครื่อง ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	1	-	-	-	
3.3 ระยะเวลาตอนกลางที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าขอหรือการเปลี่ยน ผลิตภัณฑ์การใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	40	112ราย	95ราย	-	
3.3.2 การจ่ายคืนเงินค่าปรับการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	41	72ราย	53ราย	-	
รายละเอียดของงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
3.3.3 การตรวจสอบหรือร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชาก - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	8	6	3	-	
3.3.4 การตรวจสอบหรือร้องเรียนเกี่ยวกับภาพลักษณ์ เครื่องวัดค่าการใช้ไฟฟ้าและในสำนักงานใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบเครื่องวัดการใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบเครื่องวัดการใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	3	2	-	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่มีผู้ใช้ไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	-	0	-	-	
รายละเอียดของงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนเงิน กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (เกินอัตราที่กำหนดที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตาม ตามเงื่อนไขของบริษัท)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	-	31	4	-	
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	-	334	12	-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยอัตโนมัติ ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	-	-	-	-	