

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.บุรีรัมย์

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |               |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | เดือน ก.ค. 66  | เดือน ส.ค. 66 | เดือน ก.ย. 66 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                     | ไม่น้อยกว่า 90% | 95%            | 100%          | 100%          |              |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟจ.บุรีรัมย์

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |               |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                      |                  | เดือน ก.ค. 66  | เดือน ส.ค. 66 | เดือน ก.ย. 66 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าใช้จริง</b>                  |                  |                |               |               |              |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย    | ไม่น้อยกว่า 98 % | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                  | 85,000         |               |               |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด                   |                  | 85,000         |               |               |              |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%             | 100%           |               |               | 100%         |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                  | 18,100         |               |               |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                  | 18,100         |               |               |              |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>      | ไม่น้อยกว่า 95 % | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                          |                  |                |               |               |              |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                  | 99,100         |               |               |              |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                  | 99,100         |               |               |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟจ.บุรีรัมย์

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |               |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                  | เดือน ก.ค. 66  | เดือน ส.ค. 66 | เดือน ก.ย. 66 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%             | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                     | ไม่น้อยกว่า 90 % | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.บุรีรัมย์

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช่ไฟของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย                             | ผลการดำเนินงาน                       |                                      |                                      |                                      | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      | เดือน ก.ค. 66                        | เดือน ส.ค. 66                        | เดือน ก.ย. 66                        | สรุปไตรมาส 2                         |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br>100% |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.บุรีรัมย์

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                         |          | เดือน ก.ค. 66  | เดือน ส.ค. 66 | เดือน ก.ย. 66 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล<br>หรืออุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่<br>300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                         |          | 0              |               |               |              |              |
|                                                                                                                                                                                                                                         |          | 0              |               |               |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.บุรีรัมย์

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                    |          | เดือน ก.ค. 66  | เดือน ส.ค. 66 | เดือน ก.ย. 66 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |               |               |              |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                |          |                |               |               |              |              |
| 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์                                                                                         |          |                |               |               |              |              |
| 3 เฟส                                                                                                                                              |          |                |               |               |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                         | 100%     | 99%            | 100%          | 100%          |              |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | 180            |               |               |              |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | 2              |               |               |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | 175            |               |               |              |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | 6              |               |               |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.บุรีรัมย์

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                   |          | เดือน ก.ค. 66  | เดือน ส.ค. 66 | เดือน ก.ย. 66 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |               |               |              |              |
| - เขตเมือง                                                        | 100%     | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | 15             |               |               |              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              |               |               |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100%     | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          | 4              |               |               |              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              |               |               |              |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)                                  |          |                |               |               |              |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                      | 100%     | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | 0              |               |               |              |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              |               |               |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.บุรีรัมย์

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เดือน ก.ค. 66  | เดือน ส.ค. 66 | เดือน ก.ย. 66 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                          |          |                |               |               |              |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน<br>การใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟจ.บุรีรัมย์

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                          |          | เดือน ก.ค. 66  | เดือน ส.ค. 66 | เดือน ก.ย. 66 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟ เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                      | 100%     | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                         | 95%      | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟจ.บุรีรัมย์

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                  |          | เดือน ก.ค. 66  | เดือน ส.ค. 66 | เดือน ก.ย. 66 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |               |               |              |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |               |               |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 84             |               |               |              |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              |               |               |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 70             |               |               |              |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              |               |               |              |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | 100%     | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              |               |               |              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              |               |               |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟจ.บุรีรัมย์

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |               |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | เดือน ก.ค. 66  | เดือน ส.ค. 66 | เดือน ก.ย. 66 | สรุปไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่<br>รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 100%           | 100%          | 100%          | 100%         |              |