



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟล.บรบือ

ถึง กฟล.2.

เลขที่ ฉ.2 บบ.(บต.).-

วันที่ 9 มีนาคม 2564

เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564

เรียน ผชก.(ฉ.2)

ตามที่ กฟล.2 ขอให้ กฟฟ.ชั้น 1-3 และ กฟล. จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ เป็นประจำทุกเดือน ดังรายละเอียดแจ้งแล้วนั้น

กฟล.บรบือ ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564 รายละเอียดแนบ จำนวน 4 แผ่น และได้วางข้อมูลรายงานผลฯ ไว้ที่ Ftp://172.21.4.4/กฟล.มค.และ กฟล.ในสังกัด/กฟล.บรบือ/รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ.2 ดำเนินการต่อไป

(นายวิเชียร ปะวะเส้ง)

ผจก.กฟล.บบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.บรบือ โทร 0-4377-0037 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | ม.ค            | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                                                                                              | ไม่น้อยกว่า 90% | 11             | 9      | -     | -        |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                 | ไม่น้อยกว่า 95% | -              | -      | -     | -        |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | 1               | 45,401         | 45,302 | -     | -        |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                           | ไม่น้อยกว่า 95% | 39,517         | 39,418 | -     | -        |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                    | 1               | 5,884          | 5,884  | -     | -        |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                                                                              | ไม่น้อยกว่า 90% | 5,884          | 5,884  | -     | -        |              |
| <b>2.7 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                           | ไม่น้อยกว่า 95% | 45,370         | 45,270 | -     | -        |              |
| <b>2.8 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                           | ไม่น้อยกว่า 95% | 45,370         | 45,270 | -     | -        |              |

กฟส.บรปือ โทร 0-4377-0037 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                                            |                                                                           |                                                                          |                                                                          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | ม.ค.                                                                      | ก.พ.                                                                      | มี.ค.                                                                    | ไตรมาส 1                                                                 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>2<br><br>-<br><br>2<br><br>-  | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>1<br><br>-<br><br>1<br><br>-  | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-<br><br>-<br><br>-<br><br>- | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-<br><br>-<br><br>-<br><br>- |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                                            |                                                                           |                                                                          |                                                                          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | ม.ค.                                                                      | ก.พ.                                                                      | มี.ค.                                                                    | ไตรมาส 1                                                                 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                       | 100%                                                 | 0<br><br>-<br><br>-                                                       | -<br><br>-<br><br>-                                                       | -<br><br>-<br><br>-                                                      | -<br><br>-<br><br>-                                                      |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                                            |                                                                           |                                                                          |                                                                          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | ม.ค.                                                                      | ก.พ.                                                                      | มี.ค.                                                                    | ไตรมาส 1                                                                 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 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><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>6<br><br>0<br><br>94<br><br>- | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>2<br><br>79<br><br>-<br><br>- | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-<br><br>-<br><br>-<br><br>- | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-<br><br>-<br><br>-<br><br>- |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                              | 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><br><br>100% | -<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>- |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                                                                             |                          |                       |                       |                       |                       |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                           | 100%                     | -<br>-                | -<br>-                | -<br>-                | -<br>-                |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                 | ผลการดำเนินงาน        |                       |                       |                       | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                             |                          | ม.ค.                  | ก.พ.                  | มี.ค.                 | ไตรมาส 1              |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                  | 100%                     | 0<br>0                | -<br>-                | -<br>-                | -<br>-                |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน                                                                                                                                                       |                          |                       |                       |                       |                       |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                     | 100%                     | 4<br>0                | 16<br>0               | -<br>-                | -<br>-                |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                   | 100%                     | 0<br>0                | 0<br>0                | -<br>-                | -<br>-                |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                 | ผลการดำเนินงาน        |                       |                       |                       | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                             |                          | ม.ค.                  | ก.พ.                  | มี.ค.                 | ไตรมาส 1              |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 100%                     | 0<br>0                | 0<br>0                | -<br>-                | -<br>-                |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%                     | 0<br>0                | 0<br>0                | -<br>-                | -<br>-                |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                              | 95%                      | 7<br>0                | 16<br>0               | -<br>-                | -<br>-                |              |

| งานโครงการงาน                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                    | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0    | -     | -        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0    | -     | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0    | -     | -        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0    | -     | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0    | -     | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0    | -     | -        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                              | 85%      |                |      |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 7              | 0    | -     | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | -              | 0    | -     | -        |              |