



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผ่านเครื่อง SCAN

จาก กฟส.อ.บพส.

เลขที่ ต.๒ บพส.(ก.) ๑๗๒/๒๕๖๑

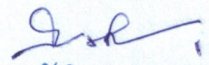
ถึง กฟจ.สฎ

วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอนำส่งรายงานสรุปผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟจ.สฎ

กฟส.อ.บ้านนาสาร ขอนำส่งสรุปผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ปี ๒๕๖๑ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๑๓ ฉบับ ซึ่งได้จัดส่งมาพร้อมบันทึกฉบับนี้มาด้วยแล้ว จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้ง ผบค.ดำเนินการต่อไป

  
(นายสังสิทธิ์ ชมศิริ)  
ผจก.กฟส.อ.บพส.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร ๑๖๙๐๒ , ๑๖๙๐๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท เอส พี พี พาเนลอินดัสทรี จำกัด<br>(20008187224)     |                                       | 115                                              | /                               | -             |
| 2        | บริษัท เอส พี พี พาเนลอินดัสทรี จำกัด<br>'(20008187224)    |                                       | 115                                              | /                               | -             |
| 3        | บริษัท เอส พี พี พาเนลอินดัสทรี จำกัด<br>'(20008187224)    |                                       | 115                                              | /                               | -             |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                      |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.บนส.     | บ.หนองบ่อ มิเตอร์ 1 เฟส PEA 28053016 ห่างจาก Tr 800 ม.                               | 9,10,11 ม.ค. 61                       | 223                                               | /                           |               |
| 2        | กฟส.บนส.     | ช.ศิริวัฒน์ มิเตอร์ 1 เฟส PEA5700361767 ห่างจาก Tr 800 ม.                            | 9,10,11 ม.ค. 61                       | 224                                               | /                           |               |
| 3        | กฟส.บนส.     | ช.กล้วยเมีย มิเตอร์ 1 เฟส PEA17253061 ห่างจาก Tr 930 ม.                              | 9,10,11 ม.ค. 61                       | 224                                               | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007

**1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)**

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับ<br>ที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|--------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|              |              |                                                                                      |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1            | กฟส.บนส.     | หน้าเหมืองแร่ปิซ่ม มิเตอร์ 3 เฟส PEA 30063051 Tr 560 ม.                              | 9,10,11 ต.ค. 61                       | 394                                               | /                           |               |
| 2            | กฟส.บนส.     | ปากทางเข้าถ้ำขรม มิเตอร์ 3 เฟส PEA 23011326 ห่างจาก Tr 500 ม.                        | 9,10,11 ต.ค. 61                       | 398                                               | /                           |               |
| 3            | กฟส.บนส.     | ตรงกันข้าม ป.เจริญยนต์ มิเตอร์ 3 เฟส PEA 21339766 ห่างจาก Tr 500 ม.                  | 9,10,11 ต.ค. 61                       | 411                                               | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 90%            | 90%  | 90%  | 90%      |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 95%            | 0%   | 0%   | 0%       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 65             | 54   | 74   | 193      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 1              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                      |                 | ด.ค            | พ.ย    | ธ.ค    | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย    | ไม่น้อยกว่า 98% |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 |                |        |        |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 27,029         | 27,063 | 27,092 | 81,184   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 |                |        |        |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 27,029         | 27,063 | 27,092 | 81,184   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 |                |        |        |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                     |                  | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ 100</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 100% | 100%           | 0%   | 0%   | 100%     |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br/>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90%  | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                              |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                       |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                          | 100%     | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                         | 100%     | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน               | 100%     | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                       |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b> |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                    |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                     |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                 |          | 52             | 86   | 77   | 215      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                 |          | 41             | 69   | 59   | 169      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

| งาน/โครงการ                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                       |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส     |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | 1              | 1    | 1    | 3        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                       |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                               |          | 1              | 1    | 1    | 1        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน                 |          |                |      |      |          |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.1 การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 100%     | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3.2 การย้ายถิ่นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            | 100%     | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 0%             | 0%   | 0%   | 0%       |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |