



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.บสน. ผ่านเครื่อง SCAN ถึง ผจก.กฟจ.สญ.

เลขที่ ต.๒ กฟส.อ.บสน.(บต.) ๓๖๒ /๒๕๖๔ วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

เรียน ผจก.กฟจ.สญ.

กฟส.อ.บสน. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายธวัชวิทย์ แก้วประชุม)

ผจก.กฟส.อ.บสน.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร (๔๒)๑๖๕๐๒,๑๖๕๐๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟผ.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟผ.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำปีเดือน มีนาคม 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เฉลี่ย)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปานาเสาร เขต กฟปด.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน มีนาคม 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดกึ่งฮับ-บาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

	ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ต่ามแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบอบจำหน่าย	
						กำลังงาน แต่ละเฟส (คิกว)	ที่ต้นหม้อแปลง ตามแรงต่ำ(โวลท์)			ได้ตามมาตรฐาน	ไม่ไปตามมาตรฐาน
-	-	-	-	-	-	-	-	Tap หม้อแปลง	-	31.3-34.7 คิว	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำปี 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟต.บณส.	บ้านเหมืองทอง 1 มิเตอร์ 1 เฟส PEA 6300522842 ห่างจาก Tr 322 ม. 8.76338,99	8-มี.ค.-64	225	/	
2	กฟต.บณส.	บ้านพรุพิ 2 มิเตอร์ 1 เฟส PEA6300003498 ห่างจาก Tr 435 ม. 8.76749,99.4237	8-มี.ค.-64	225	/	
3	กฟต.บณส.	บ้านพรุพิ 3 มิเตอร์ 1 เฟส PEA 24415657 ห่างจาก Tr 310 ม. 8.76266,99.42193	8-มี.ค.-64	227	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟล.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำปีเดือน มีนาคม 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟล.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี วัด	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟล.บนาส.	บ้านเหมืองทวด มิเตอร์ 3 เฟส PEA 29137337 ห่างจาก Tr 435 ม. 8.76758,99.42381	8-มี.ค.-64	383	/	
2	กฟล.บนาส.	บ้านเหมืองทวด2 มิเตอร์ 3 เฟส PEA28053014 ห่างจาก Tr 673 ม. 8.76928,99.4249	8-มี.ค.-64	383	/	
3	กฟล.บนาส.	บ้านพรุพิ 3 มิเตอร์ 3 เฟส PEA 25217612 ห่างจาก Tr 375 ม. 8.76316,99.4241	8-มี.ค.-64	384	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน มีนาคม 2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	90%	90%	90%		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		125	125	89	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเบื้องต้นเรื่องไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เรื่องร้องเรียนเป็นรายลักษณะ)	ไม่น้อยกว่า 95%	0%	0%	0%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0%	0%	0%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 ประจําเดือน มีนาคม 2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าให้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99%	99%	99%		-มิเตอร์ชำรุด 26 เครื่อง -ไม่พบมิเตอร์หน้างาน 19 เครื่อง
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		7080	7144	7173		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		7080	7144	7173		-PEA ไม่ตรงหน้างาน 5 ราย
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					-พนักงานตรวจสอบ 7 เครื่อง
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		21375	21466	21510		-หลุดตู้วัดล๊าย 16 เครื่อง
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		21375	21466	21510		-ละเมิดสิทธิ์ - ราย
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	99%	99%	99%		รวมปัญหา 73 ราย
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		28455	28610	28683		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		28455	28610	28683		

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากรับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	100%	100%	100%		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0%	0%	0%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟภ.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน มีนาคม 2564

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	0%	0%	0%		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		0	0	0		
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0		
การปฏิบัติงาน	100%	0%	0%	0%		
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	0%	0%	0%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0		

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		47	50	50		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		51	39	86		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.1 การโอนผู้ซื้อไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		13	9	2		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	0%	0%	0%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	1	6		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		1	1	4		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	0%	0%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	0%	100%		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0%	0%	0%		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	0%	0%	0%		

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	0%	0%	0%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0		