



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY
ผ่านเครื่อง SCAN
กฟส.อ.บสน.

ถึง ผจก.กฟจ.สภ.
เลขที่ กฟส.อ.บสน.ต.๒ บสน.(บต.) ๗๐๖ /๒๕๖๔ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๔
เรียน ผจก.กฟจ.สภ.

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายธนวิทย์ แก้วประชุม)
ผจก.กฟส.อ.บสน.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิการสอบของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอป่าเมรุ โทรศัพท.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน มิถุนายน 2564

1. มาตราฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (พบจุดผิดปกติในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟผ.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน มิถุนายน 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1.2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้ตามมาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ตามมาตรฐาน
1	กฟผ.บนส.	บ้านช่องช้าง 1 มิเตอร์ 1 เฟส PEA 17442001 ห่างจาก Tr 750 ม. 8.75188,99.40989	4-มิ.ย.-64	217	/	
2	กฟผ.บนส.	บ้านช่องช้าง 2 มิเตอร์ 1 เฟส PEA 26071002 ห่างจาก Tr 973 ม. 8.75041,99.40873	4-มิ.ย.-64	210	/	
3	กฟผ.บนส.	บ้านช่องช้าง 3 มิเตอร์ 1 เฟส PEA 6000118546 ห่างจาก Tr 168 ม. 8.73115,99.40664	4-มิ.ย.-64	224	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านมาตราบ เขต กฟผ.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน มิถุนายน 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้ตามมาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.บมส.	บ้านห้องข้าง 1 มิเตอร์ 3 เฟส PEA 6000004630 ห่างจาก Tr 156 ม. 8.70172,99.38463	4-มิ.ย.-64	384	/	
2	กฟผ.บมส.	บ้านห้องข้าง 2 มิเตอร์ 3 เฟส PEA 6100554493 ห่างจาก Tr 375 ม. 8.73704,99.40721	4-มิ.ย.-64	386	/	
3	กฟผ.บมส.	บ้านห้องข้าง 3 มิเตอร์ 3 เฟส PEA 28052811 ห่างจาก Tr 827 ม. 8.75151,99.40936	4-มิ.ย.-64	380	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุ/สรุป
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	90%	90%	90%		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		125	176	127		
- 0 - 0 - 0		0	0	0		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเบื้องต้นได้ ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	0%	0%	0%		
รายละเอียด 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0%	0%	0%		
- 0% - 0 - 0%		0%	0%	0%		

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99%	99%	99%		-มิเตอร์ชำรุด ...347.... เครื่อง -ไม่พบมิเตอร์หน้างาน ...5.... เครื่อง
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)		7080	7126	7207		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		7080	7126	7207		-PEA ไม่ตรงหน้างาน9.... เครื่อง -พนักงานตรวจสอบ10.... เครื่อง
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	99%	99%	99%		-เหตุตู้ฉนวน ...16.... เครื่อง -ละเมิดสิทธิ์ เครื่อง
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)		21375	21462	21521		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		21375	21462	21521		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	99%	99%	99%		รวมปัญหาอุปสรรค70..... ราย
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		28455	28588	28728		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		28455	28588	28728		

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	100%	100%	100%		การให้บริการ 2 ราย คุณภาพไฟฟ้า 2 ราย
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า ทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0%	0%	0%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 ประจำปีตอน มิถุนายน 2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99%	99%	99%		- มิเตอร์ชำรุด 34 เครื่อง - PEA ไม่ตรงหน้างาน 5 ราย - ไม่พบมิเตอร์หน้างาน 9 เครื่อง - พนักงานตรวจสอบ 10 เครื่อง - เพดดูควิลล์ 16 เครื่อง - ละเมิดสิทธิ์ - ราย รวมปัญหา 70 ราย
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง (ราย)		7097	7126	7207		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		7097	7126	7207		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง (ราย)		21406	21462	21521		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		21406	21462	21521		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	99%	99%	99%		
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		21406	28588	28728		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		21406	28588	28728		

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส...	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ซื้อไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ซื้อไฟฟ้าเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.4.2 ผู้ซื้อไฟฟ้าใหญ่	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตากอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟภ.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน มิถุนายน 2564

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	0%	0%		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (รายชื่อ)	72	0	0	0		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (รายชื่อ)	0	0	0	0		
การปฏิบัติงาน	100%	0%	0%	0%		
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายชื่อ)	0	0	0	0		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายชื่อ)	0	0	0	0		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	0%	0%	0%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (รายชื่อ)	0	0	0	0		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (รายชื่อ)	0	0	0	0		

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	99%	95%	98%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		32	36	46		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		1	2	1		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	97%	93%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		49	52	43		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	2	3		

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	0%	99%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	1	1		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	1	0		
- นอกเขตเมือง	100%	0%	0%	0%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกิน ไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	0%	0%	100%		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	3		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 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
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย	ไตรมาส 2	
3.3.1 การโอนข้อผู้ชี้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	0%	0%	100%		
3.3.2 การขายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0%	0%	0%		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0%	0%	0%		

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	100%		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (รายชื่อ) เกิน 1 วันทำการ (รายชื่อ) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (รายชื่อ) เกิน 3 วันทำการ (รายชื่อ)	100%	0%	0%	0%		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (รายชื่อ) เกิน 2 วันทำการ (รายชื่อ)	100%	0%	0%	0%		

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย	ไตรมาส 2	
		0%	0%	0%		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่ย้ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	0%	0%	0%		
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0		