



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.บสน. **ผ่านเครื่อง SCAN**

เลขที่ ที่ ต.๒ กฟส.อ.บสน.(บต.) **PCN** /๒๕๖๔

ถึง กฟจ.สญ.

วันที่ **5 มิ.ย. 2564**

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรียน ผจก.กฟจ.สญ

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายธนศรินทร์ แก้วประชุม)

ผจก.กฟส.อ.บสน.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร ๑๖๙๓๕,๑๖๙๓๖

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 (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน

การให้ส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอป่านาสาร เขต กฟ.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน กรกฎาคม 2564

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.บสน.	ตลาดทุ่งเตา มิเตอร์ 1 เฟส PEA 20971271 ห่างจาก Tr 461 ม. 8.91156,99.396	6-ก.ค.-64	220	/	
2	กฟส.บสน.	ตลาดทุ่งเตา มิเตอร์ 1 เฟส PEA 24961201 ห่างจาก Tr 439 ม. 8.91149,99.396	6-ก.ค.-64	220	/	
3	กฟส.บสน.	ตลาดทุ่งเตา มิเตอร์ 1 เฟส PEA 28592546 ห่างจาก Tr 272 ม. 8.91737,99.398	6-ก.ค.-64	227	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟภ.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำปีเดือน กรกฎาคม 2564

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ช้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.บสน.	ตลาดทุ่งตำ มิเตอร์ 3 เฟส PEA 28052852 ห่างจาก Tr 266 ม. 8.91307,99.39767	6-ก.ค.-64	383	/	
2	กฟส.บสน.	ตลาดทุ่งตำ มิเตอร์ 3 เฟส PEA 291058528 ห่างจาก Tr 124 ม. 8.91427,99.39827	6-ก.ค.-64	386	/	
3	กฟส.บสน.	ตลาดทุ่งตำ มิเตอร์ 3 เฟส PEA 28052831 ห่างจาก Tr 30 ม. 8.91559,99.3869	6-ก.ค.-64	388	/	

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	90%				
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		109				
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	0%				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0				

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	99%				- มิเตอร์ชำรุด 31 เครื่อง
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		7114				- ไม่พบมิเตอร์หน้างาน 10 เครื่อง
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%				- PEA ไม่ตรงหน้างาน 8 เครื่อง
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		21464				- พนักงานตรวจสอบ 17 เครื่อง
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		21464				- เหตุสุดวิสัย 24 เครื่อง
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	99%				- ละเมิดสิทธิ์ ...-.... เครื่อง
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		28578				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		28578				รวมปัญหาอุปสรรค 90 ราย

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	100%				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0%				
		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า					
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
การแจ้งตัดไฟ	100%	0%			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0			
การปฏิบัติงาน	100%	0%			
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	0%			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)					

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	98%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		48				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		1				
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		52				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0				

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	99%				
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)		1				
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	0				
ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0				
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	0				
ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.1 การโอนข้อใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%				
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		1				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0%				
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		3				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	0%				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0				

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	95%				
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0%				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	0%				

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	0%				