



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.บสน.

ผ่านเครื่อง SCAN

ถึง กฟจ.สญ.

เลขที่ ที่ ต.๒ กฟส.อ.บสน.(บต.) ๙๓๑ /๒๕๖๔

วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๔

เรียน ผจก.กฟจ.สญ.

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายณัฏฐินท์ แก้วประชุม)

ผจก.กฟส.อ.บสน.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร ๑๖๙๓๕,๑๖๙๓๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำปี ๒๕๖๕ ถึง ๒๕๖๖

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 (เฉลี่ย)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้ตามมาตรฐาน 100.2-120.7 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอป่าโมกษธาร เขต กพท.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน สิงหาคม 2564

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้า	วงจร	สถานทีี่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ตัวแปรสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบับจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้ตามมาตรฐาน	ไม่ตามมาตรฐาน
-	-	-	-	-	-	-	-	-	31.3-34.7 เควี	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟล.บนส.	บ.ห้วยล้ง มีเตอร์ 1 เฟส PEA 19726578 ห่างจาก Tr 540 ม. 8.71005,99.3535	6-ส.ค.-64	220	/	
2	กฟล.บนส.	บ.ห้วยล้ง มีเตอร์ 1 เฟส PEA 28548618 ห่างจาก Tr 320 ม. 8.70047,99.3540	6-ส.ค.-64	229	/	
3	กฟล.บนส.	บ.ห้วยล้งมีเตอร์ 1 เฟส PEA 5901188442 ห่างจาก Tr 150 ม. 8.70018,99.3535	6-ส.ค.-64	229	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอป้านมถาร เขต กฟผ.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน สิงหาคม 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.บมส.	บ.ห้วยหลวง มิเตอร์ 3 เฟส PEA 23027282 ห่างจาก Tr 430 ม. 8.70134,99.35394	6-ส.ค.-64	382	/	
2	กฟผ.บมส.	บ.ห้วยหลวง มิเตอร์ 3 เฟส PEA 6100026760 ห่างจาก Tr 200 ม. 8.70699,99.35392	6-ส.ค.-64	387	/	
3	กฟผ.บมส.	บ.ห้วยหลวง มิเตอร์ 3 เฟส PEA 27059456 ห่างจาก Tr 30 ม. 8.70413,99.35403	6-ส.ค.-64	389	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	90%	90%			
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		109	54			
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0	0			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นรายลักษณะ)	ไม่น้อยกว่า 95%	0%	0%			
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0			
		0	0			

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99%	99%			- มิเตอร์ชำรุด 35 เครื่อง - ไม่พบมิเตอร์หน้างาน 11 เครื่อง - PEA ไม่ตรงหน้างาน 17 เครื่อง - พนักงานตรวจสอบ 18 เครื่อง - เหตุสุดวิสัย 35 เครื่อง - ละเมิดสิทธิ์ ...-... เครื่อง
- อ่านค่านำหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		7114	7158			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		7114	7158			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%			
- อ่านค่านำหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		21464	21511			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		21464	21511			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	99%	99%			
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		28578	28669			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		28578	28669			รวมปัญหาอุปสรรค 90 ราย

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ใช้บริการของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	0%	0%			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	0	0				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	0	0				
การปฏิบัติงาน	100%	0%	0%			
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	0	0				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	0	0				
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	0%	0%			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	0	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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	98%	98%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		48	57			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		1	1			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		52	48			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ซื้อไฟฟ้าเพื่อผลิตติดตั้งมีเตอรืขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	99%	0%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	0%	0%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกิน ไม่นเกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		3	1			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	0%	0%			
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ซื้อไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ธ.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.1 การโอนข้อผู้ชี้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	0%			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0%	0%			
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ชี้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ชี้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	0%			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ชี้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ชี้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0%	0%			

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	95%	95%			
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 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%			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	0%	0%			

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