



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.บสน. **ผ่านเครื่อง SCAN**

ถึง กฟจ.สญ.

เลขที่ ที่ ต.๒ กฟส.อ.บสน.(บต.) **๑๕๙** /๒๕๖๕

วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕

เรียน ผจก.กฟจ.สญ

กฟส.อ.บสน. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายกิตติเดช เรืองศรี)
ผจก.กฟส.อ.บสน.
- ๗ ก.พ. ๒๕๖๕

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร ๐๗๗ ๓๔๑๐๐๗ ต่อ ๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปานาฬาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน มกราคม 2565

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ - ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

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

2565

2565

10

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านฉาง เขต กฟผ.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน มกราคม 2565

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.บฉส.	บ.ซอย รพ.สต.ควนสุขบรรณ 1 มิเตอร์ 1 เฟส PEA 24963257 ห่างจาก Tr300 ม. 8.9206,99.38	7-ม.ค.-65	225	/	
2	กฟผ.บฉส.	บ.ซอยหนองบ่อ มิเตอร์ 1 เฟส PEA27630354 ห่างจาก Tr968 ม. 8.89152,99.39783	7-ม.ค.-65	223	/	
3	กฟผ.บฉส.	บ.ซอยวังฝั มิตอร์ 1 เฟส PEA22179518 ห่างจาก Tr445 ม. 8.87934,99.39036	7-ม.ค.-65	225	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟผ.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน มกราคม 2565

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.บมส.	ความจุบรรณ 1 มิเตอร์ 3 เฟส PEA 29108905 ห่างจาก Tr 387 ม. 8.88169,99.38385	7-ม.ค.-65	387	/	
2	กฟผ.บมส.	ความจุบรรณ 2 มิเตอร์ 3 เฟส PEA 25227348 ห่างจาก Tr 392 ม. 8.88165,99.38387	7-ม.ค.-65	385	/	
3	กฟผ.บมส.	ความจุบรรณ มิเตอร์ 3 เฟส PEA 24394887 ห่างจาก Tr 238 ม. 8.92289,99.38268	7-ม.ค.-65	388	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน มกราคม 2565

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	90%				
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		59				
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในครั้งแรกด้วยไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	95%				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		2				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0				

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99%				-มีเตอร์ชำรุด 25 เครื่อง -ไม่พบมิเตอร์หน้างาน 7 เครื่อง -PEA ไม่ตรงหน้างาน 36 เครื่อง -พนักงานตรวจสอบ 9 เครื่อง -เหตุสุดวิสัย 2 เครื่อง -ละเมิดสิทธิ์ เครื่อง รวมปัญหาอุปสรรค 79 ราย
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		7351				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		7351				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		21895				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		21895				
2.4 จัดตั้งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	99%				
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดตั้งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		29246				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		29246				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟล.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำปี 2565
 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภคของ กฟล. (Guaranteed Standards of Performance)³

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%				
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		36				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0				
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		57				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0				

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.1 การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	0%				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0%				
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0%				มี 2 เรื่อง 1. การให้บริการ C-51878009 2. พฤศจิกายนพนักงาน C-51823606 ไม่มีเรื่องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0%				

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

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