



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.บสน. ผ่านเครื่อง SCAN

ถึง กฟจ.สฎ.

เลขที่ ต.๒ กฟส.อ.บสน.(บต.) ๒๕๐ /๒๕๖๖

วันที่ ๑๐ มีนาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

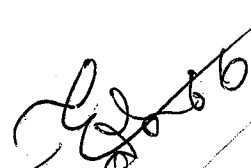
เรียน ผจก.กฟจ.สฎ

กฟส.อ.บสน. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ประจำเดือน
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


(นายกิตติเดช เรืองศรี)
ผจก.กฟส.อ.บสน.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด
โทร ๑๖๙๓๕


10๕๖๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปานนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำปีเดือน กุมภาพันธ์ 2566

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟภ.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำปี เดือน กุมภาพันธ์ 2566

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ผู้ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.บสนส.	ถนนคลองงอน มิเตอร์ 1 เฟส PEA 22823016 ห่างจาก Tr 317 ม. 8.790925,99.382022	27-ก.พ.-66	229	/	
2	กฟภ.บสนส.	ถนนขุนทองกลาง มิเตอร์ 1 เฟส PEA 5900611734 ห่างจาก Tr 414 ม. 8.796656,99.3808	27-ก.พ.-66	224	/	
3	กฟภ.บสนส.	ถนนขุนทองกลาง มิเตอร์ 1 เฟส PEA 28718645 ห่างจาก Tr 422 ม. 8.789301,99.37993	27-ก.พ.-66	219	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟภ.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำปีเดือน กุมภาพันธ์ 2566

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.บณส.	ถนนคลองหา มิเตอร์ 3 เฟส PEA 6000003763 ห่างจาก Tr 552 ม. 8.818238,99.3678	27-ก.พ.-66	381	/	
2	กฟภ.บณส.	ถนนคลองหา มิเตอร์ 3 เฟส PEA 28072271 ห่างจาก Tr 514 ม. 8.80878, 99.368675	27-ก.พ.-66	384	/	
3	กฟภ.บณส.	ถนนคลองหา มิเตอร์ 3 เฟส PEA 27058829 ห่างจาก Tr 109 ม. 8.814186,99.367627	27-ก.พ.-66	391	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านนาสาร เขต กฟต.2 โทรศัพท์ 0-7734-1007 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2566

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	90%	90%			
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		68 0	80 0			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	0%	0%			
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0 0	0 0			

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อ้างอิง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99%	99%			-มิเตอร์ชำรุด 28 เครื่อง -ไม่พบมิเตอร์หน้างาน 14 เครื่อง
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อ้างอิงทุกเดือน (ราย)		7528	7563			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		7528	7563			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	99%	99%			-PEA ไม่ตรงหน้างาน 8 เครื่อง -พนักงานตรวจสอบ 30 เครื่อง
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อ้างอิงทุกเดือน (ราย)		22120	22155			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		22120	22155			-เหตุสุดวิสัย 42 เครื่อง -ละเมิดสิทธิ์ ราย
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	99%	99%			รวมปัญหาอุปสรรค 122 ราย
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		29648	29718			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		29648	29718			

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	100%	100%			เรื่องอื่นๆ 2 ราย
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (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 ประจำปี 2566

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

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 - แจ้งขอตัด ไฟล่วงหน้า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัด ไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	0%			
	100%	100%	0%			
	100%	0	0			
	100%	4	0			
	100%	0	0			
	100%	0	0			
	100%	4	0			
	100%	0	0			
	100%	0	0			
	100%	0	0			

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	93%	92%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		28	25			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		2	1			หลักเกณฑ์ 140 เมตร
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		25	33			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	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%	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	1			
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 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		2	2			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	0%	0%			
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.1 การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	0%	0%			
3.3.3 การตรวจสอบข้อมูลเรื่องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0%	0%			
3.3.4 การตรวจสอบข้อมูลเรื่องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	0%			

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