



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.นยอ.

ถึง กบล.(ก.๒)

เลขที่ ก.๒ นยอ.(บค) ๓๘๕๘ /๒๕๖๔

วันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปีไตรมาสถที่ ๒/๒๕๖๔
(เดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน)

เรียน อก.บล.(ก.๒)

กฟส.อ.นายายอาม ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
ของ กฟภ. ด้านเทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและบริการทั่วไปประจำปีไตรมาสถที่ ๒/๒๕๖๔ ซึ่งได้แนบมา
กับบันทึกฉบับนี้แล้ว จำนวน ๑๕ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง กบล.(ก.๒) ดำเนินการต่อไป

(นายปกรณ์ ลีคนานันท์)

ทผ.กป.รักษาการแทน ผจก.กฟส.อ.นยอ.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร.๐-๓๙๔๔-๑๐๘๘

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนายายอาม เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๘.๒-๑๒๐.๗ เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	โครงการผันน้ำจากพื้นที่จังหวัดจันทบุรีไปยังแหล่งเก็บกักน้ำจังหวัดระยอง ของกรมชลประทาน ตั้งอยู่บริเวณ คลองวังโดนต บ้านวังประจักษ์ อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี	๒๘ มี.ย. ๖๔	๑๑๕ KV	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนายายอาม เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	สฟฟ.นธอ.	๒	PEA ๓๘-๐๐๙๒๐๕ ซอยวัดทรัพย์จันทร์ ม.๑๑ ต.นายายอาม ห่างจากสถานีฯประมาณ ๕.๘ กม.	๒๘ มิ.ย. ๖๔	๒๒	๓๘๔	๓	๒๓.๕	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนายายอาม เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.อ.นยอ.	ซอยวัดป่าธรรมสุข หมายเลขมิเตอร์ ๒๐๐๘๓๘๔๙ ระยะห่างจากหม้อแปลงประมาณ ๓๐๐ เมตร	๒๘ มิ.ย. ๖๔	AN = ๒๒๐ V	ได้มาตรฐาน	
๒	กฟส.อ.นยอ.	ซอยย่านยาว หมายเลขมิเตอร์ ๑๘๔๒๘๖๓๑ ระยะห่างจากหม้อแปลงประมาณ ๓๐๐ เมตร	๒๘ มิ.ย. ๖๔	BN = ๒๒๐ V	ได้มาตรฐาน	
๓	กฟส.อ.นยอ.	ซอยเทศบาล ๑ หมายเลขมิเตอร์ ๖๐๐๐๒๐๔๕๐๐ ระยะห่างจากหม้อแปลงประมาณ ๓๗๐ เมตร	๒๘ มิ.ย. ๖๔	AN = ๒๑๙ V	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนายายอาม เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.อ.นยอ.	ซอยบ้านหมู่ หมายเลขมิเตอร์ ๖๒๐๑๒๙๒๔๒๘ ระยะห่างจากหม้อแปลงประมาณ ๑๖๐ เมตร	๒๘ มิ.ย. ๖๔	๓๘๐	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนายายอาม เขต กฟภ.๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนายายอาม เขต กฟภ.๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๓๘,๔๑๘	๓๘,๔๙๕	๓๘,๖๓๒		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๓๘,๔๑๘	๓๘,๔๙๕	๓๘,๖๓๒		
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๙,๐๖๒	๙,๐๗๑	๙,๑๐๑		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๙,๐๖๒	๙,๐๗๑	๙,๑๐๑		
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๔๗,๔๘๐	๔๗,๕๖๓	๔๗,๗๓๓		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๔๗,๔๘๐	๔๗,๕๖๓	๔๗,๗๓๓		
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนายายอาม เขต กฟภ.๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวบ. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๑๓	๕	๙	๒๗	
		-	-	-	-	
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๕๗	๖๙	๘๒	๒๐๘	
		-	-	-	-	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง - ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) - เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	- - - - - -	- - - - - -	- - - - - -	- - - - - -	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส นอกเขตเมือง
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ - ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) - เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	%	%	%	%	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	%	%	%	%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	%	%	%	%	ไม่สามารถดูข้อมูลได้ เนื่องจากระบบติดไวรัส
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ไม่สามารถดูข้อมูลได้ เนื่องจากระบบติดไวรัส

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	%	%	%	%	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	%	%	%	%	
๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๙๕%					ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	%	%	%	%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	%	%	%	%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)						
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	%	%	%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^ก

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%	%	%	%	%	
						
						