

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสอง เขต กพน.2

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับ	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เฉลี่ย)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้ตามมาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บ้าน				

บทที่ ๒

๑๒๓

[illegible]

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้า (จุดที่ขอ-ขาย)

1.1.3 แรงดันต้นไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ	สถานที่ไฟฟ้า	วงจร (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานที่ฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน		ผลกวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง (โวลท์)		ที่คำนวณได้	ต้นแรงสูง(เควี)	ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	RKA	เค็มแปลงสทกน หม้อ ม.น้ำพูน PEA : 49-004487 ห่างจากสถานี 29 กม.	6 มี.ค. 60 09.00	22.8	230	3	22.5		22.6	
2	RKA	หม้อแปลงสทกน บ้านช่องน้ำ PEA : 30-004157	6 มี.ค. 60 10.00	22.6	225	3	22.2		22.3	

รายการผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสอง เขต กฟผ.2

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับ	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ	วันที่เดือนปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.สอง	บ้าน นส.จินการา หอศีกดิ์ PEA: ๒๔๙36169 ห่างจากหมัก 11/ลว ๒5๐ เมตร	๒ ส.ค. ๖0 09.20	230	226	
1	กฟผ.สอง	บ้าน นส. มีจุลผย ศิริอ 11/ก PEA : ๒585๔๔26 ห่างจากหมัก 66/ลว 300/เมตร	๒ ส.ค. ๖0 10.20	220	220	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

รายการผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสอง เขต กฟน.2

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับข้อ กฟฟ. 1.2	สถานที่วัดแรงดัน	วันที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.สอง บ้านบ้านคลองลึก หมู่ 12 PEA: 590 015 8637 ทางออกหม้อแปลง 2 80 เมตร	6 ส.ค. 60 09.30	380	381	
2	กฟภ.สอง บ้านบ้านหนองคู หมู่ 1 PEA: 590 015 3506 ทางออกหม้อแปลง 300 เมตร	6 ส.ค. 60 11.00	380	378	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
กฟผ. สอภ. โขทร 18008

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)					
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		พ.ค.	พ.ค.	พ.ค.	ไตรมาส 2
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ90หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยักเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า90%	100%	100%	100%	100%
สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน4 ชม. (ครึ่ง) จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)					
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียน ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า95%				
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)					
แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)					

ปัญหาอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส. สอง โทร 18008

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		บ.ม.ก.	บ.ม.ด.	บ.ม.ส.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ100	100%	%	%	%	%	
สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)						
ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)						
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ ภายใน 10 นาที						
ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกินกว่า 10 นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส. สอง โทร 18008

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		พ.ม.	พ.ค.	ส.ม.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%	
ทุกราย						
อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)						
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		%	%	%	%	
2.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	%	%	%	%	
อ่านค่าหน่วยที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)						
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		%	%	%	%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)						
จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส. สอง โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		๒๕.๖๑.	๒๕.๖๒.	๒๕.๖๓.	๒๕.๖๔.	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งไฟฟ้าดับ	100%	%	%	%	%	
แจ้งขอ ๒ ไฟฟ้าดับล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
แจ้งขอ ๒ ไฟฟ้าดับล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		%	%	%	%	
การปฏิบัติงาน	100%					
ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สอ.ง โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		๒๕.๖.	๒๕.๗.	๒๕.๘.	๒๕.๙.	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	%	%	%	%	
แก้ไขปัญหไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)						
แก้ไขปัญหไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สอภ. โทล 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้งานไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ม.ก.	ค.ม.ด.	ค.ม.ม.	ไตรมาส 2	
3.2. ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ขอใช้ไฟฟ้าใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	100%	%	%	%	%	
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	%	%	%	%	
เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		%	%	%	%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		%	%	%	%	
นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		%	%	%	%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สอง โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		๒๕.๖.	๒๕.๗.	๒๕.๘.	ไตรมาส ๒	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%					
เขตเมือง		%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)		%	%	%	%	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีอ	100%	%	%	%	%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)						
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						
						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส. ล่อง โทล 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		๒๕๕๑.	๒๕๕๒.	๒๕๕๓.	ไตรมาส ๒	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เกลือ แต่ไม่เกิน 2,000 เกลือ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	100%	%	%	%	%	
3.3.1 การโอนผู้ซื้อไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สอง โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	ค.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบพบผู้ชี้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รายพบผู้ชี้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ชี้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (รายตรวจสอบหรือติดต่อผู้ชี้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย						
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สตง โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)					
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		๒๕.๖.	๒๕.๗.	๒๕.๘.	ไตรมาส ๒
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเล็ก					
เขตเมือง	100%	%	%	%	%
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)					
เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%
นอกเขตเมือง					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)					
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)					

ปัญหาอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สอภ. โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้งาน กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)					
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		๒๕๖๒	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผู้ถือหุ้นเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนดภายใน 10 วันทำการ (รายเกิน 10 วันทำการ (ราย	85%	%	%	%	%