



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ฉ.2

ถึง กวป., กวบ.(ภ2)

เลขที่ ฉ.2 กบล.(บธ.)-35356

วันที่ - 3 ส.ค. 2563

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2563

เรียน อก.วป., อก.บว.(ภ2)

ตามบันทึกเลขที่ กวป.(วบ.) 374/2559 ลว. 16 พ.ค. 2559 กวป. แจ้งให้ กฟข. รวบรวมและจัดส่ง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ เพื่อรายงานผลให้คณะกรรมการ กฟภ. ทราบนั้น

ปัจจุบัน กฟฉ.2 ได้ดำเนินการสรุปข้อมูลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของ กฟฉ.2 ประจำปี 2563 เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดสรุปได้ตามเอกสารแนบ จำนวน 6 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายวินัย แสนพันธ์)

รก.บส.ฉ.๒ รักษาการแทน อก.บส.ฉ.๒

- 3 ส.ค. 2563

ฝ่ายระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความปลอดภัยไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์, 380 โวลต์, 22 เควี และ 115 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายภายในไตรมาสที่ 3 ประจำปี 2563 จำนวนการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ติดมาตรฐาน

ลำดับ ที่	ชื่อ กพ.1-3 สถานีไฟฟ้า	วงจร	(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือชื่อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี ที่ตรวจ	แรงดัน ที่สถานี (เควี)	ค่าเฉลี่ยแรงดัน 220 โวลต์ ที่วัดได้ทั้ง 3 จุด (โวลต์)	ผลการวัดแรงดันตาม มาตรฐาน		ค่าเฉลี่ยแรงดัน 380 โวลต์ ที่วัดได้ทั้ง 3 จุด (โวลต์)	ผลการวัดแรงดันตาม มาตรฐาน		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง 22 KV	ผลการวัดแรงดันตาม มาตรฐาน	
							ผ่าน	ไม่ผ่าน		ผ่าน	ไม่ผ่าน			ผ่าน	ไม่ผ่าน
1	อุบลราชธานี	UBA07	บริษัท อุบลราชธานี จำกัด	3 เม.ย. 2563	22.5	224.19	/	-	388.29	/	-	3	21.36	/	-
2	ศรีสะเกษ	SJA04	โรงโม่หินอุบลราชธานี จำกัด	8 เม.ย. 2563	22.8	228.44	/	-	395.66	/	-	3	21.76	/	-
3	ยโสธร	YTA04	บริษัท กิมน จำกัด (แยกจาก ไททอง อำเภอเมืองยโสธร)	10 เม.ย. 2563	22.9	225.21	/	-	390.06	/	-	3	21.45	/	-
4	มหาสารคาม	MAA04	นางสาววิภา ศรีบุญธรรมทรัพย์	9 เม.ย. 2563	22.5	225.38	/	-	390.36	/	-	3	21.47	/	-
5	กาฬสินธุ์	KLA04	บริษัท จีอีพีเอ็มเคเคเค จำกัด	10 เม.ย. 2563	22.5	224.60	/	-	389.01	/	-	3	21.40	/	-
6	ร้อยเอ็ด	REU09	กองสหกรณ์การเกษตร จำกัด	2 เม.ย. 2563	22.7	220.83	/	-	382.48	/	-	3	21.04	/	-
7	มหาสารคาม	MDA01	บริษัท กิมน จำกัด (แยกจาก ไททอง อำเภอเมืองยโสธร)	8 เม.ย. 2563	22.8	220.03	/	-	381.10	/	-	3	20.96	/	-
8	อำนาจเจริญ	ANA04	การประปาส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอเมือง	17 เม.ย. 2563	22.9	235.83	/	-	408.45	/	-	3	22.46	/	-
9	สมเด็จ	SDA04	บริษัท K.S. ไบโอสถภัณฑ์ จำกัด	3 เม.ย. 2563	22.5	225.01	/	-	389.72	/	-	3	21.43	/	-
10	สกลนคร	SEL02	สถานีสูบน้ำบ้านอโนน	22 เม.ย. 2563	22.5	224.19	/	-	388.30	/	-	3	21.36	/	-
11	เดชอุดม	DEA06	โรงเรียนบ้านวังมน	2 เม.ย. 2563	23.0	240.07	/	-	415.80	/	-	3	22.87	/	-
12	วารินชำราบ	UBA04	เอกชัย คีตวิวัฒน์สุลัด	10 เม.ย. 2563	22.5	225.95	/	-	391.34	/	-	3	21.52	/	-
13	ตระการพืชผล	TPP07	ป่าข่อย ไร่สีมอรัญ	3 เม.ย. 2563	22.9	234.84	/	-	406.74	/	-	3	22.37	/	-
14	กันทรลักษ์	KTR03	บริษัท โรงสีหิรัญเจริญ จำกัด	10 เม.ย. 2563	22.8	227.41	/	-	393.88	/	-	3	21.66	/	-
15	สถานีวัดแรงดันที่สถานี, หมายเลขเสา หรือชื่อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.)			วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน 115 กิโลโวลต์ ที่วัดได้ทั้ง 3 จุด (โวลต์)		ผลการวัดแรงดันตามมาตรฐาน		ผลการวัดแรงดันตามมาตรฐาน		ผลการวัดแรงดันตามมาตรฐาน		ผลการวัดแรงดันตามมาตรฐาน		
16	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี			3 เม.ย. 2563	115.31		ผ่าน		ผ่าน		ผ่าน		ผ่าน		
17	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม			22 เม.ย. 2563	119.25		ผ่าน		ผ่าน		ผ่าน		ผ่าน		
17	บริษัท อุบลไปโอ เอกชน จำกัด			10 เม.ย. 2563	118.91		ผ่าน		ผ่าน		ผ่าน		ผ่าน		

หมายเหตุ

- มาตรฐานแรงดันที่แรงดันที่ต่ำกว่า

ที่ 220 โวลต์ มาตรฐานที่ 198-242 โวลต์

ที่ 380 โวลต์ มาตรฐานที่ 342-418 โวลต์

ที่ 22 เควี มาตรฐานที่ 20.9-23.1 เควี

ที่ 115 เควี มาตรฐานที่ 109.2-120.7 เควี

ที่

เดือน

ปี

ออก

เลข

ที่

หน้า

หน้า

หน้า

หน้า

หน้า

หน้า

ลงชื่อ

(นายอภินันท์ สมบูรณ์)

ผู้รับรองผลการตรวจวัด (นายพ.กมล.2)

(นายอภินันท์ สมบูรณ์)

ผู้ตรวจวัด (พ.กมล.2)

การระบบไฟฟ้า

แผนระบบไฟฟ้า

มาตรฐานการคำนวณการจ่ายไฟฟ้า (Technical Standard)

มาตรฐานการคำนวณการจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

มาตรฐานการคำนวณการจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) 220 โวลต์, 380 โวลต์, 22 เควี และ 115 เควี (ณ จุดใดๆที่ในระบบจ่าย)

เป็นไปตามข้อกำหนดในการคำนวณการจ่ายไฟฟ้าโดยพิจารณาจากข้อมูลพื้นฐาน

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟผ. 1-3 สถานีไฟฟ้า	โรงรับ	สถานที่ตั้ง (ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานี หรือชื่อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี ที่ลงบันทึก	แรงดัน ที่สถานี (เควี)	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่สถานีถึง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดันตาม มาตรฐาน ผ่าน ไม่ผ่าน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่สถานีถึง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดันตาม มาตรฐาน ผ่าน ไม่ผ่าน	ตำแหน่ง Tap ที่แปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ตามแรงดัน 22 KV	ผลการวัดแรงดันตาม มาตรฐาน ผ่าน ไม่ผ่าน
1	อุบลราชธานี	UBA08	โรงหม้อแปลง จากตัว	5 พ.ค. 2563	22.8	228.26	/	395.35	/	3	21.74	/
2	ศรีสะเกษ	SJA05	หม้อแปลง จากตัว	12 พ.ค. 2563	22.9	224.37	/	405.93	/	3	22.33	/
3	ยโสธร	YTA04	บริษัท สหกรณ์ จำกัด (แยกซ้ายไปทางบ้านดงนาอีใหญ่)	7 พ.ค. 2563	23.0	229.77	/	415.29	/	3	22.84	/
4	มหาสารคาม	MAA05	โรงสูบน้ำดิบจากเขื่อนลำนางรอง	5 พ.ค. 2563	22.9	224.98	/	406.98	/	3	22.38	/
5	กาฬสินธุ์	KAA05	โรงสูบน้ำดิบจากเขื่อนลำนางรอง	13 พ.ค. 2563	22.9	225.80	/	408.40	/	3	22.46	/
6	ร้อยเอ็ด	REA08	บริษัท อุตสาหกรรม อุตสาหกรรม จำกัด	7 พ.ค. 2563	22.5	225.82	/	391.12	/	3	21.51	/
7	มหาสารคาม	MAA05	สำนักงานเทศบาลตำบลดงเย็น	8 พ.ค. 2563	22.9	223.96	/	403.49	/	3	22.19	/
8	อำนาจเจริญ	AAJ05	สถานีตำรวจภูธรน้ำปลีก	12 พ.ค. 2563	22.5	223.12	/	400.48	/	3	22.03	/
9	สมเด็จ	SDA05	บริษัท บ้านนาหมื่น จำกัด	5 พ.ค. 2563	22.8	228.39	/	395.58	/	3	21.76	/
10	เสลภูมิ	SEL02	หอดูดาวเสลภูมิ	18 พ.ค. 2563	22.8	219.77	/	380.65	/	3	20.94	/
11	เดชอุดม	DEA10	โรงเรียนบ้านดง	5 พ.ค. 2563	22.9	235.80	/	408.40	/	3	22.46	/
12	วาริชภูมิ	WBA05	บริษัท หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏ 1 จำกัด	8 พ.ค. 2563	22.9	234.79	/	406.66	/	3	22.37	/
13	ตระการพืชผล	KEA04	โรงเรียนอนุบาลอุบลราชธานี	12 พ.ค. 2563	22.9	237.12	/	410.69	/	3	22.59	/
14	กันทรลักษ์	KTA04	ทอ.กันทรลักษ์	7 พ.ค. 2563	23.0	240.02	/	415.71	/	3	22.86	/
15	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี			3 เม.ย. 2563	ค่าเฉลี่ยแรงดัน: 115 กิโลโวลต์ ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)		ผลการวัดแรงดันตามมาตรฐาน		ผ่าน			
16	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี			22 เม.ย. 2563	ค่าเฉลี่ยแรงดัน: 119.30		ผลการวัดแรงดันตามมาตรฐาน		ผ่าน			
17	บริษัท อุบลไปโอ เอทไทย จำกัด			10 เม.ย. 2563	ค่าเฉลี่ยแรงดัน: 118.50		ผลการวัดแรงดันตามมาตรฐาน		ผ่าน			

หมายเหตุ - มาตรฐานการคำนวณการจ่ายไฟฟ้า
ที่ 220 โวลต์ มาตรฐานที่ 198-242 โวลต์
ที่ 380 โวลต์ มาตรฐานที่ 342-418 โวลต์
ที่ 22 เควี มาตรฐานที่ 20.9-23.1 เควี
ที่ 115 เควี มาตรฐานที่ 109.2-120.7 เควี

ลงชื่อ (นายณัฐพล ปริสุทธิ) ผู้ตรวจวัด (พจน.5 ผพ.กบ.ล.2)
ลงชื่อ (นายณัฐพล ปริสุทธิ) ผู้รับรองผลการตรวจวัด (พจน.5 ผพ.กบ.ล.2)
ลงชื่อ (นายณัฐพล ปริสุทธิ) ผู้รับรองผลการตรวจวัด (พจน.5 ผพ.กบ.ล.2)

คำอธิบายไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานบริการด้านมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในสำนักงานมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานระดับไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

มาตรฐานระดับไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์, 380 โวลต์, 22 เควี และ 115 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟน.1-3 สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานี หรือชื่อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	แรงดัน ที่สถานี (กV)	ค่าเฉลี่ยแรงดัน 220 โวลต์ ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดันตาม มาตรฐาน		ค่าเฉลี่ยแรงดัน 380 โวลต์ ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดันตาม มาตรฐาน		ตำแหน่ง Tap ข้อบกพร่อง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ตามแรงดัน 22 KV	ผลการวัดแรงดันตาม มาตรฐาน	
							ผ่าน	ไม่ผ่าน		ผ่าน	ไม่ผ่าน			ผ่าน	ไม่ผ่าน
1	อุบลราชธานี	UBA10	หมอก รุ่งอรุณ มหาราชพัฒนา (2001) (กร.๒๗)	1 มิ.ย. 2563	22.8	228.15	/		395.16	/		3	21.73	/	
2	ศรีสะเกษ	SJA06	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดศรีสะเกษ	8 มิ.ย. 2563	22.9	236.63	/		409.84	/		3	22.54	/	
3	ยโสธร	YTA05	อบต.ตุลิต อ.นาหวาย ม.อุบล	2 มิ.ย. 2563	22.8	231.10	/		400.27	/		3	22.01	/	
4	มหาสารคาม	MAK06	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (เขตคณะบวช)	8 มิ.ย. 2563	22.5	225.99	/		391.41	/		3	21.53	/	
5	กาฬสินธุ์	KA06	โรงพยาบาลจังหวัดกาฬสินธุ์	15 มิ.ย. 2563	22.8	227.40	/		393.85	/		3	21.66	/	
6	ร้อยเอ็ด	REU06	บริษัทเคบีเอส จำกัด	1 มิ.ย. 2563	22.8	230.32	/		398.92	/		3	21.94	/	
7	มุกดาหาร	MDB07	สถานีเครื่องส่งวิทยุโทรทัศน์ช่อง 11	9 มิ.ย. 2563	23.0	237.62	/		411.55	/		3	22.64	/	
8	อำนาจเจริญ	ANA06	โรงเรียนบ้านนาหว้า	15 มิ.ย. 2563	22.9	235.67	/		408.18	/		3	22.45	/	
9	สกลนคร	SDA06	บริษัท วรวิทย์พัฒนา จำกัด	8 มิ.ย. 2563	22.7	220.53	/		381.96	/		3	21.01	/	
10	สกลนคร	SEL02	บริษัท สกลนคร จำกัด	1 มิ.ย. 2563	22.5	226.31	/		391.97	/		3	21.56	/	
11	เดชอุดม	DEA10	หมอก รุ่งอรุณ มหาราชพัฒนา	9 มิ.ย. 2563	22.8	227.16	/		393.44	/		3	21.64	/	
12	วาริชภูมิ	UBB06	บริษัท ศรีชัยพัฒนา จำกัด	8 มิ.ย. 2563	22.8	229.45	/		397.41	/		3	21.86	/	
13	ศรีสะเกษ	TPP04	นางบุญเลิศ รุ่งแก้ว	15 มิ.ย. 2563	22.8	229.34	/		397.22	/		3	21.85	/	
14	กันทรลักษ์	KTR05	บริษัท พ.ค.ส. ผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด	2 มิ.ย. 2563	22.5	222.03	/		384.55	/		3	21.15	/	
ผลการวัดแรงดันที่ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานี หรือชื่อแปลง ระยะห่างจากสถานี (กม.))															
15	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี			วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน 115 กิโลโวลต์ ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)										
				1 มิ.ย. 2563	118.71										
16	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม			8 มิ.ย. 2563	118.91										
17	บริษัท อุบลไปรษณีย์ จำกัด			2 มิ.ย. 2563	118.94										

หมายเหตุ - มาตรฐานระดับแรงดันไฟฟ้าที่กำหนด
ที่ 220 โวลต์ มาตรฐานที่ 198-242 โวลต์
ที่ 380 โวลต์ มาตรฐานที่ 342-418 โวลต์
ที่ 22 เควี มาตรฐานที่ 20.9-23.1 เควี
ที่ 115 เควี มาตรฐานที่ 109.2-120.7 เควี

ลงชื่อ (นายบุญเลิศ บรรณรักษ์) ผู้ตรวจวัด (นาง.ศ.พ.กบอ.2)
ลงชื่อ (นายชัชชาติ สมบูรณ์) ผู้รับรองผลการตรวจวัด (นาง.ศ.พ.กบอ.2)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี โทร (22) 10211

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		1,415	1,382	1,174	3,971	
		-	-	-	-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		10	7	13	30	
		-	-	-	-	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		1,975,271	1,979,100	1,983,890	1,983,890	
		1,975,271	1,979,100	2,007,417	2,007,417	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		462,347	464,016	464,898	464,898	
		462,347	464,016	441,371	441,371	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		2,437,618	2,443,116	2,448,788	2,448,788	
		2,437,618	2,443,116	2,448,788	2,448,788	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		55	113	51	219	
		-	-	-	-	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		3	19	13	35	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี โทร (22) 10211

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	100.00% 74 - 100.00% 74 -	100.00% 63 - 100.00% 63 -	100.00% 41 - 100.00% 41 -	100.00% 178 - 100.00% 178 -	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	47	43	34	124	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	85.54% 1,130 191 95.94% 6,635 281	86.16% 1,438 231 95.26% 7,839 390	84.35% 744 138 90.02% 4,815 534	85.54% 3,312 560 94.12% 19,289 1,205	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100% 100% 100%	100.00% 89 -	100.00% 79 -	100.00% 65 -	100.00% 233 -	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
11			4	5	20	
-			-	-	-	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
178			126	202	506	
-			-	-	-	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
5,940			5,940	5,940	17,820	
-			-	-	-	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชับ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
6			35	14	55	
-			-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
10			12	3	25	
-			-	-	-	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ฟิสิกส์เล็ก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
941			999	3,571	5,511	
-			-	-	-	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
-			-	1	1	
-			-	-	-	
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
2			4	11	17	
-			-	-	-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
-			-	-	-	
-			-	-	-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
-			-	-	-	
-			-	-	-	