

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		227	247	336	810	
		-	-	-	-	
		1	8	8	17	
		-	-	-	-	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	463,864	463,737	464,017	464,017	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	2,491,726	2,498,197	2,505,394	2,505,394	
		2,027,862	2,034,460	2,041,377	2,041,377	
		2,027,862	2,034,460	2,041,377	2,041,377	
		463,864	463,737	464,017	464,017	
		463,864	463,737	464,017	464,017	
		2,491,726	2,498,197	2,505,394	2,505,394	
		2,491,726	2,498,197	2,505,394	2,505,394	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	ไตรมาส 1	
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%	
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%	
		13	30	31	74	
		-	-	-	-	
		5	14	15	34	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี โทร (22) 10211

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	100.00% 100.00%	100.00% 100.00%	100.00% 100.00%	100.00% 100.00%	
		87	75	96	258	
		-	-	-	-	
		87	75	96	258	
		-	-	-	-	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	11	14	9	34	
		-	-	-	-	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถั่ว) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	84.94% 94.23%	88.59% 96.40%	92.08% 97.51%	88.70% 96.11%	
		942	870	1,162	2,974	
		167	112	100	379	
		6,358	5,947	7,515	19,820	
		389	222	192	803	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A ที่ใช้ในเขต กฟภ.2				
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		57	66	85	208	
		-	-	-	-	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครื่อ แต่ไม่เกิน 2,000 เครื่อ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
9			14	5	28	
-			-	-	-	
3.3 ระยะเวลาดบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
16			15	-	31	
-			-	-	-	
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
3,649			3,350	586	7,585	
-			-	-	-	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
-			4	6	10	
-			-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
4			5	4	13	
-			-	-	-	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
3			3	6	12	
-			-	-	-	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-63	ก.พ.-63	มี.ค.-63	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			5	10	24	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			-	-	-	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			-	-	-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			-	-	-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
-			-	-	-	
-			-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2564 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟผ.2 ประจำปีงบประมาณ 1 เดือน มีนาคม 2564

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์, 380 โวลต์, 22 เควี และ 115 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟฟ.1-3 สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	แรงดัน ที่สถานีฯ (เควี)	ค่าเฉลี่ยแรงดัน 220 โวลท์ ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดันตาม มาตรฐาน		ค่าเฉลี่ยแรงดัน 380 โวลท์ ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดันตาม มาตรฐาน		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง 22 KV	ผลการวัดแรงดันตาม มาตรฐาน		
							ผ่าน	ไม่ผ่าน		ผ่าน	ไม่ผ่าน			ผ่าน	ไม่ผ่าน	
1	อุบลราชธานี	UBA10	ทจก.รัฐกรณ์ มหรรทศนะพงศ์ (2001) (กรเดช)	31 มี.ค. 2564	22.7	225.67	/		390.86	/		3	21.50	/		
2	ศรีสะเกษ	SJA06	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดศรีสะเกษ	31 มี.ค. 2564	22.8	232.43	/		402.57	/		3	22.14	/		
3	ยโสธร	YTA05	อบต.ตุลาลาด อำเภอยางชุมน้อย	31 มี.ค. 2564	22.7	225.44	/		390.46	/		3	21.48	/		
4	มหาสารคาม	MKA06	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (หลังคณะบัญชี)	31 มี.ค. 2564	22.4	219.72	/		380.56	/		3	20.93	/		
5	กาฬสินธุ์	KLA06	โรงพยาบาลจังหวัดกาฬสินธุ์	31 มี.ค. 2564	22.7	224.98	/		389.66	/		3	21.43	/		
6	ร้อยเอ็ด	REU06	บริษัทลิเบอร์ตี้การิเมนต์ จำกัด	31 มี.ค. 2564	22.7	225.69	/		390.89	/		3	21.50	/		
7	มุกดาหาร	MDB07	สถานีเครื่องส่งวิทยุโทรทัศน์ช่อง 11	31 มี.ค. 2564	22.9	237.05	/		410.57	/		3	22.58	/		
8	อำนาจเจริญ	ANA06	โรงสูบน้ำบ้านนาวัด	31 มี.ค. 2564	22.8	235.54	/		407.96	/		3	22.44	/		
9	สมเด็จพระ	SDA06	บริษัท วาริเทพห้วยผึ้ง จำกัด	31 มี.ค. 2564	22.6	219.42	/		380.03	/		3	20.90	/		
10	เสลภูมิ	SEL02	บริษัท ชิคโมเคสลิ่ง จำกัด	31 มี.ค. 2564	22.4	219.01	/		379.32	/		3	20.86		/	
11	เดชอุดม	DEA10	ทจก.เดชอุดมศิริโชค	31 มี.ค. 2564	22.7	225.76	/		391.02	/		3	21.51	/		
12	วารินชำราบ	UBB06	บริษัท ศรีตรังแอมโกรอินดัสทรี จำกัด	31 มี.ค. 2564	22.7	225.30	/		390.22	/		3	21.46	/		
13	ตระการพืชผล	TPP04	นางบุญเลิศ รังแก้ว	31 มี.ค. 2564	22.9	236.87	/		410.26	/		3	22.56	/		
14	กันทรลักษ์	KTR05	บริษัท พ.ศ.ช. ผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด	31 มี.ค. 2564	22.6	219.95	/		380.96	/		3	20.95	/		
สถานที่วัดแรงดัน(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))						วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน 115 กิโลโวลท์ ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)			ผลการวัดแรงดันตามมาตรฐาน			ผ่าน		ไม่ผ่าน	
15	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี			31 มี.ค. 2564	119.02			/					-			
16	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม			31 มี.ค. 2564	119.74			/					-			
17	บริษัท อุบลไปโอ เอทานอล จำกัด			31 มี.ค. 2564	118.99			/					-			

หมายเหตุ

- มาตรฐานระดับแรงดันที่กำหนด
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

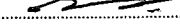
ที่

เรียน

อก.บส.ฉ.2

เพื่อแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ


(นายณัฐวุฒิ บรรลือหาญ)

ผู้ตรวจวัด (พงษ.5 มวฟ.กบส.ฉ.2)

ลงชื่อ

(นายเกรียงไกร ศรีธรรม)

ผู้รับรองผลการตรวจวัด (พ.ม.ฟ.กบส.ฉ.2)