

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%				
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		315				
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		11				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-				
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2,047,500				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		2,047,500				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		464,019				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		464,019				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		2,511,519				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		2,511,519				
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		66				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%				
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		28				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		-				
		-				

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
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% 83 - 100.00% 83 -				
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	10 -				
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 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%	87.74% 1,109 155 96.34% 6,181 235				
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
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) 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีโอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100% 100% 100%	100.00% 60 -				

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีโอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีโอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน		5 -				
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	17 -			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	2,041 -			
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	11 -			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	1 -			
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100.00%	4 -			
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) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	2 -			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	- -			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	100.00%	- -			

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

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

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

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟฟ.1-3 สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	แรงดัน ที่สถานี (เควี)	ค่าเฉลี่ยแรงดัน 220 โวลท์ ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดันตาม มาตรฐาน		ค่าเฉลี่ยแรงดัน 380 โวลท์ ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดันตาม มาตรฐาน		ตำแหน่ง Tap หรือแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง 22 KV	ผลการวัดแรงดันตาม มาตรฐาน	
							ผ่าน	ไม่ผ่าน		ผ่าน	ไม่ผ่าน			ผ่าน	ไม่ผ่าน
1	อุบลราชธานี	UBA07	บริษัท อุบลรักษ์ จำกัด	30 เม.ย. 2564	22.5	219.90	/		380.87	/		3	20.95	/	
2	ศรีสะเกษ	SJA04	โรงเรียนคูขุดประชาสรรค์	30 เม.ย. 2564	22.7	225.44	/		390.47	/		3	21.48	/	
3	ยโสธร	YTA04	บริษัท กิมน จำกัด (แยกขวา ไปทาง อำเภอหาขนาขี้)	30 เม.ย. 2564	22.8	232.07	/		401.95	/		3	22.11	/	
4	มหาสารคาม	MKA04	นางสาวปัทมา ศิริบุรณาทิตย์	30 เม.ย. 2564	22.5	222.61	/		385.56	/		3	21.21	/	
5	กาฬสินธุ์	KLA04	บริษัท จีรพัฒน์การเกษตร จำกัด	30 เม.ย. 2564	22.5	222.26	/		384.95	/		3	21.17	/	
6	ร้อยเอ็ด	REU09	กองพลทหารราบที่ 6	30 เม.ย. 2564	22.8	231.32	/		400.65	/		3	22.04	/	
7	มุกดาหาร	MDA01	บริษัท กิมนโฮลซ์ นิคมคำสร้อย จำกัด	30 เม.ย. 2564	22.7	225.89	/		391.25	/		3	21.52	/	
8	อำนาจเจริญ	ANA04	การประปาส่วนภูมิภาคสาขา อำนาจเจริญ	30 เม.ย. 2564	22.8	232.48	/		402.66	/		3	22.15	/	
9	สมเด็จพระ	SDA04	บริษัท K.S. ไปโฮลส์ จำกัด	30 เม.ย. 2564	22.6	226.00	/		391.44	/		3	21.53	/	
10	เสถียร	SEL02	สถานีสูบน้ำบ้านอีโก้ม	30 เม.ย. 2564	22.6	225.56	/		390.67	/		3	21.49	/	
11	เดชอุดม	DEA06	โรงเรียนบ้านวังงาม	30 เม.ย. 2564	22.8	231.66	/		401.23	/		3	22.07	/	
12	วารินชำราบ	UBB04	เอกชัย ดิสทริบิวชันซิสเต็ม	30 เม.ย. 2564	22.6	225.18	/		390.02	/		3	21.45	/	
13	ตระการพืชผล	TPP07	ปลายฟ้ารีสอร์ท	30 เม.ย. 2564	22.8	233.75	/		404.85	/		3	22.27	/	
14	กันทรลักษ์	KTR03	บริษัท โรงสีหิรัญเจริญ จำกัด	30 เม.ย. 2564	22.7	225.96	/		391.36	/		3	21.52	/	
สถานที่วัดแรงดัน(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,ระยะห่างจากสถานี (กม.))				วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน 115 กิโลโวลท์ ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)			ผลการวัดแรงดันตามมาตรฐาน				ผ่าน		ไม่ผ่าน	
15	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี			30 เม.ย. 2564	116.14							/		-	
16	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม			30 เม.ย. 2564	118.45							/		-	
17	บริษัท อุบลไปโอ เอทานอล จำกัด			30 เม.ย. 2564	119.33							/		-	

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.บ.ล.ด.2
เพื่อแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ

(นายณัฐภูมิ บรรลือหาญ)

ผู้ตรวจวัด (พช.5 ผ.พ.บ.ล.ด.2)

ลงชื่อ

(นายเกรียงไกร ศรีธรรม)

ผู้รับรองผลการตรวจวัด (ท.พ.พ.บ.ล.ด.2)