

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 - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	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%	
		315	283	297	895	
		-	-	-	-	
		11	11	15	37	
		-	-	-	-	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - 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%	2,047,500	2,053,347	2,058,994	2,058,994	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	2,047,500	2,053,347	2,058,994	2,058,994	
		464,019	463,924	463,952	463,952	
		464,019	463,924	463,952	463,952	
		2,511,519	2,517,271	2,522,946	2,522,946	
		2,511,519	2,517,271	2,522,946	2,522,946	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า 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%	66	79	74	-	
		-	-	-	-	
		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		28	23	33	84	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

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 -	100.00% 87 - 100.00% 87 -	100.00% 79 - 100.00% 79 -	100.00% 249 - 100.00% 249 -	
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	15	7	32	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 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	86.06% 1,006 163 96.68% 5,996 206	85.46% 1,023 174 96.51% 5,922 214	86.45% 3,138 492 96.51% 18,099 655	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 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 เควี ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100% 100% 100%	100.00% 60 -	100.00% 64 -	100.00% 77 -	100.00% 201 -	

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%	
5			2	9	16	
-			-	-	-	
3.3 ระยะเวลาดอสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
17			25	42	84	
-			-	-	-	
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
2,041			1,914	2,001	5,956	
-			-	-	-	
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%	100.00%	100.00%	100.00%	
11			11	16	38	
-			-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
1			1	4	6	
-			-	-	-	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
4			-	6	10	
-			-	-	-	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-63	พ.ค.-63	มิ.ย.-63	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ 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%	100.00%	100.00%	100.00%	
2			3	6	11	
-			-	-	-	
-	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
-			2	3	5	
-			-	-	-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
-			2	-	2	
-			-	-	-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด 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 2 เดือน มิถุนายน 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

ตามหมายเินการตามกพร ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดเหตตามมาตรฐาน															
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 หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง 22 KV	ผลการวัดแรงดันตาม มาตรฐาน	
							ผ่าน	ไม่ผ่าน		ผ่าน	ไม่ผ่าน			ผ่าน	ไม่ผ่าน
1	อุบลราชธานี	UBA10	หจก.รัฐกรณ์ มหรรที่ชนะพงศ์ (2001) (กรเดช)	30 มิ.ย. 2564	22.9	238.19	/		412.54	/		3	22.69	/	
2	ศรีสะเกษ	SJA06	ศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดศรีสะเกษ	30 มิ.ย. 2564	22.7	230.29	/		398.86	/		3	21.94	/	
3	ยโสธร	YTA05	อบต.ตุลาค อำเภอยางชุมน้อย	30 มิ.ย. 2564	22.7	230.05	/		398.44	/		3	21.91	/	
4	มหาสารคาม	MKA06	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (หลังคณะบัญชี)	30 มิ.ย. 2564	22.6	225.36	/		390.32	/		3	21.47	/	
5	กาฬสินธุ์	KLA06	โรงพยาบาลจังหวัดกาฬสินธุ์	30 มิ.ย. 2564	22.7	225.25	/		390.14	/		3	21.46	/	
6	ร้อยเอ็ด	REU06	บริษัทลิเบอร์ตี้การันท์ จำกัด	30 มิ.ย. 2564	22.9	237.80	/		411.87	/		3	22.65	/	
7	มุกดาหาร	MD807	สถานีเครื่องส่งวิทยุโทรทัศน์ช่อง 11	30 มิ.ย. 2564	22.8	231.51	/		400.98	/		3	22.05	/	
8	อำนาจเจริญ	ANA06	โรงเรียนบ้านนาวัด	30 มิ.ย. 2564	22.8	231.85	/		401.56	/		3	22.09	/	
9	สเมเด็จ	SDA06	บริษัท วาริเทพห้วยผึ้ง จำกัด	30 มิ.ย. 2564	22.6	225.10	/		389.88	/		3	21.44	/	
10	สกลภูมิ	SEL02	บริษัท จีเคโมเดลลิ่ง จำกัด	30 มิ.ย. 2564	22.7	225.57	/		390.69	/		3	21.49	/	
11	เดชอุดม	DEA10	หจก.เดชอุดมศิริโชค	30 มิ.ย. 2564	22.7	225.81	/		391.11	/		3	21.51	/	
12	วารินชำราบ	UBB06	บริษัท ศรีรุ่งเอนไกรอินดัสทรี จำกัด	30 มิ.ย. 2564	22.8	231.69	/		401.28	/		3	22.07	/	
13	ตระการพืชผล	TPP04	นางบุญเลิศ วังแก้ว	30 มิ.ย. 2564	22.6	224.47	/		388.78	/		3	21.38	/	
14	กันทรลักษ์	KTR05	บริษัท พ.ศ.ช. ผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด	30 มิ.ย. 2564	22.7	225.25	/		390.14	/		3	21.46	/	
สถานที่วัดแรงดัน(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,ระยะห่างจากสถานี (กม.))				วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน 115 กิโลโวลท์ ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)		ผลการวัดแรงดันตามมาตรฐาน					ผ่าน		ไม่ผ่าน	
15	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี			30 มิ.ย. 2564	118.64							/		-	
16	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม			30 มิ.ย. 2564	119.78							/		-	
17	บริษัท อุบลไบโอ เอทานอล จำกัด			30 มิ.ย. 2564	118.95							/		-	

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

อ.ก.บ.ด.2

เพื่อแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ

(นายรัฐภูมิ บรรลือหาญ)

ผู้ตรวจวัด (พงษ.5 มวฟ.กบด.ด.2)

ลงชื่อ

(นายเกรียงไกร ศรีธรรม)

ผู้รับรองผลการตรวจวัด (พม.วฟ.กบด.ด.2)