

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.-64	พ.ย.-64	ธ.ค.-64	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00% 457	100.00% 289	100.00%	100.00% 746	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00% 0 -	100.00% 0 -	100.00% - -	100.00% - -	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.-64	พ.ย.-64	ธ.ค.-64	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00% 2,073,598 2,073,598	100.00% 2,080,986 2,080,986	100.00%	100.00% 0 0	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	464,616 464,616	464,253 464,253		100.00% 0 0	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	2,538,214 2,538,214	2,545,239 2,545,239		100.00% 0 0	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.-64	พ.ย.-64	ธ.ค.-64	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100.00% 3 -	100.00% 8 -	100.00% - -	100.00% - -	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00% 1 -	100.00% 5 -	100.00% - -	100.00% 6 -	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-64	พ.ย.-64	ธ.ค.-64	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	100.00% 325 - 100.00% 325 -	100.00% 245 - 100.00% 245 -	100.00% - 100.00% -	100.00% 570 - 100.00% 570 -	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-64	พ.ย.-64	ธ.ค.-64	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	20 -	7 -	- -	27 -	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-64	พ.ย.-64	ธ.ค.-64	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	84.15% 791 149 96.00% 4,967 207	88.21% 509 68 96.42% 2,748 102	100.00% 100.00% 	85.70% 1,300 217 96.15% 7,715 309	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-64	พ.ย.-64	ธ.ค.-64	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 	ไม่มีมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 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% 30 -	100.00% 2 -	100.00% -	100.00% 32 -	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-64	พ.ย.-64	ธ.ค.-64	ไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครือ แต่ไม่เกิน 2,000 เครือ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		1	0		1	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		1,204	1,447		2,651	
		-	-	-	-	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-64	พ.ย.-64	ธ.ค.-64	ไตรมาส 4	
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%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิก การใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		1	1		2	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-64	พ.ย.-64	ธ.ค.-64	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
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%	
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%	
		0	0		-	
		-	-	-	-	

ตัวระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความคุ้มครองไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์, 380 โวลต์, 22 เควี และ 115 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟผ.1-3 สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะทางจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	แรงดัน ที่สถานี (เควี)	ค่าเฉลี่ยแรงดัน 220 โวลต์ หรือตั้งแต่ 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดันตาม		ค่าเฉลี่ยแรงดัน 380 โวลต์ หรือตั้งแต่ 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดันตาม		ตำแหน่ง หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ 22 KV	ผลการวัดแรงดันตาม	
							มาตรฐาน	ไม่ผ่าน		มาตรฐาน	ไม่ผ่าน			มาตรฐาน	ไม่ผ่าน
1	อุบลราชธานี	UBA08	โรงหม้อแปลงแรงดัน 33/10	30 พ.ย. 2564	22.8	234.77	/	-	406.63	/	-	3	22.36	/	-
2	ศรีสะเกษ	SJA05	บ้านมุกดา เควินดี	30 พ.ย. 2564	22.7	232.81	/	-	403.22	/	-	3	22.18	/	-
3	ยโสธร	YTA04	บริษัท ชีฟู้ดออล จำกัด (แยกซ้ายไปทางบ้านจางแคนใหญ่)	30 พ.ย. 2564	22.8	235.33	/	-	407.59	/	-	3	22.42	/	-
4	มหาสารคาม	MAA05	โรงสูบน้ำดิบเคยสมเด็จพะพุทธยอดฟ้าจุฬา	30 พ.ย. 2564	22.8	233.62	/	-	404.63	/	-	3	22.25	/	-
5	กาฬสินธุ์	KLA05	โรงสูบน้ำบ้านโพธิ์สว่าง	30 พ.ย. 2564	22.7	231.19	/	-	400.42	/	-	3	22.02	/	-
6	ร้อยเอ็ด	REU08	บริษัท อีสท์วอเตอร์ อีสท์วอเตอร์ จำกัด	30 พ.ย. 2564	22.7	231.85	/	-	401.56	/	-	3	22.09	/	-
7	มุกดาหาร	MDA05	สำนักงานเทศบาลตำบลยาง	30 พ.ย. 2564	22.8	232.81	/	-	403.23	/	-	3	22.18	/	-
8	อำนาจเจริญ	ANA05	สถานีตำรวจภูธรน้ำปลีก	30 พ.ย. 2564	22.7	232.50	/	-	402.69	/	-	3	22.15	/	-
9	สกลนคร	SDA05	บริษัท แป้งมันท์ฟาร์ม จำกัด	30 พ.ย. 2564	22.7	233.93	/	-	405.17	/	-	3	22.28	/	-
10	สกลนคร	SEL02	หจก.โรงสีข้าวเสนาะรุ่งเรืองกิจ	30 พ.ย. 2564	22.8	233.00	/	-	403.55	/	-	3	22.20	/	-
11	เดชอุดม	DEA10	โรงเรียนบ้านเดย	30 พ.ย. 2564	22.7	231.65	/	-	401.22	/	-	3	22.07	/	-
12	วารินชำราบ	UBA05	บริษัท ห้างเย็นมหาชัยวารี 1 จำกัด	30 พ.ย. 2564	22.8	235.50	/	-	407.88	/	-	3	22.43	/	-
13	ตรังการพิบูล	KEA04	โรงเรียนอนุบาลพุทธเมตตา	30 พ.ย. 2564	22.7	231.50	/	-	400.96	/	-	3	22.05	/	-
14	กันทรลักษ์	KTR04	หจก.กันทรลักษ์รุ่งเรืองคอนกรีต	30 พ.ย. 2564	22.8	235.31	/	-	407.56	/	-	3	22.42	/	-

สถานที่วัดแรงดัน(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,ระยะทางจากสถานี (กม.))		วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน 115 กิโลโวลต์ ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดันตามมาตรฐาน	
				ผ่าน	ไม่ผ่าน
1	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี	30 พ.ย. 2564	118.95	/	-
2	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	30 พ.ย. 2564	117.89	/	-
3	บริษัท อุบลไปโอ เอทานอล จำกัด	30 พ.ย. 2564	118.64	/	-

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

อก.บค.ผ.2

เพื่อแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ

(นายณัฐวุฒิ บรรณานนท์)

ผู้ตรวจวัด (พช.6 ผวพ.กบค.ผ.2)

ลงชื่อ

(นายณัฐวุฒิ บรรณานนท์)

ผู้รับรองผลการตรวจวัด (พช.6 ผวพ.กบค.ผ.2)