



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผ่านเครื่องแล้ว/Scan

จาก กฟส.อ.ร้อนพิบูลย์

ถึง กฟจ.นศ.

เลขที่ ต.๒-รพ.(บต.)- ๗๖๖ / ๒๕๖๑

วันที่ ๕ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอนำส่งรายงานสรุปผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟจ.นศ.

กฟส.รพ. ขอนำส่งสรุปผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑ ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๑๕ ฉบับ ซึ่งได้จัดส่งมาพร้อมบันทึกฉบับนี้มาด้วยแล้ว จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้ง ผบค. ดำเนินการต่อไป

นายวาทัญญู ทองสว่าง)
ผจก.กฟส.ร้อนพิบูลย์

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทรศัพท์ ๐-๗๕๔๔-๒๑๕๑

โทรสาร ๐-๗๕๓๓-๖๐๘๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภออ่อนพิบูลย์ จังหวัดนครศรีธรรมราช โทรศัพท์ 0-7544-2151

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะทางจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส			ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง	ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ทุ่งสง	F4 บั้ม ปตท.กษัตริย์ชัยยศล ม.2 ต.บ้านควนมุด อ.จุฬาภรณ์ ขนาด 100 เควีเอ พียูเอ. 50 - 000 332 ระยะทางห่างจากสถานี 33 กม.	19 ก.ค. 61 19.10 น	33.50	390		3	32.31	✓	
2	ทุ่งสง	F1 หน้าวัดชะอวด ม.1 ต.บ้านชะอวด อ.จุฬาภรณ์ 100 เควีเอ.พียูเอ.38-002271 ระยะห่างจากสถานี 45 กม.	20 ส.ค. 61 19.10 น	33.50	390		3	32.31	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครศรีธรรมราช โทรศัพท์ 0-7534-6956

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร ข้อสถานีที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง	สถานที่วัดแรงดัน (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	การวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	นคร 1	F6	บ้านใหม่ ม.7 ต.วอ่นพินบูลย์ขนาด100เควี พื้อเอ.37-007597 ระยะทางห่างจากสถานี 17 กม.	19 ก.ค. 61 19.10 น	34.10	390	3	33.14	✓	
2	นคร 1	F3	หน้า กฟส.รพ. ม.5 ต.วอ่นพินบูลย์ อ.วอ่นพิน 100 เควีเอ.พื้อเอ.37-007673 ระยะห่างจ สถานี 17 กม.	20 ส.ค. 61 19.10 น	34.10	390	3	33.14	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอร้อยพันบุรี โทรศัพท์ 0-7544-2151

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.รพ.	บ้านนาสีก ม.7 ต.ร้อยพันบุรี อ.ร้อยพันบุรี ขนาด 30 เควีเอ. पीอีเอ.40-021949 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	19 ก.ค. 61 19.00 น.	230	✓	
2	กฟผ.รพ.	บ้านห้วยคั่นใต้ ม.6 ต.ควนเกย อ.ร้อยพันบุรี ขนาด 50 เควีเอ. पीอีเอ.37-003585 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	20 ส.ค. 61 19.00 น.	230	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท 0-7534-6956

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.รพ.	บ้านใหม่ ม.7 ต.ร่อนพิบูลย์ อ.ร่อนพิบูลย์ ขนาด 100 เควี.เอ.พีอีเอ.37-007597 ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	19 ก.ค. 61 19.00 น.	400	✓	
2	กฟส.รพ.	หน้า กฟส.รพ. ม.5 ต.ร่อนพิบูลย์ อ.ร่อนพิบูลย์ ขนาด 100 เควี.เอ.37-007633 ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	20 ส.ค. 61 19.00 น.	400	✓	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-2151

2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		3	3	-	-	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		-	-	-	-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%	-	-	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-2151

2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	-	-	-	-	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุก 2 เดือน (ราย)		-	-	-	-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		-	-	-	-	
ราย	100%	100%	100%	-	-	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)		34,307	34,362	-	-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		-	-	-	-	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	-	-	-	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		34,307	34,362	-	-	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		-	-	-	-	

2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	-	-	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนบุรี พิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-2151

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟล. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	-	-	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	-	-	-	-	-	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	-	-	-	-	-	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	-	-	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	-	-	-	-	-	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออ่อนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-2151

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	-	-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	-	-	-	-	-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

หน้า 6/11

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหินบุรีรัมย์ โทรศัพท์ 0-7544-2151

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	-	-	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		60	55	-	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท 0-7534-6956

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	-	-	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีอ	100%	100%	100%	-	-	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครศรีธรรมราช โทรศัพท 0-7534-6956

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย	100%	100%	100%	-	-	
3.3 ระยะเวลาดำเนินการที่ผู้ซื้อไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย เกิน 15 วันทำการ (ราย	100%	100%	100%	-	-	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย เกิน 3 วันทำการ (ราย	100%	100%	100%	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครราชสีมา โทรศัพท 0-7534-6956

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟล. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครศรีธรรมราช โทรศัพท์ 0-7534-6956

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	-	-	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	-	-	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		8	10	-	-	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	100%	100%	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครศรีธรรมราช โทรศัพท 0-7534-6956

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ใช้งาน กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	