



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

งานเครื่องแก้ว/Scar

จาก กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์

เลขที่ ต.๒-รพ.(บต.)- ๑๑๘/๒๕๖๔

ถึง กฟจ.นศ.

วันที่ 05 กุมภาพันธ์ 2564

เรื่อง ขอนำส่งรายงานสรุปผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟจ.นศ

กฟส.รพ. ขอนำส่งสรุปผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔
ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๔ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๑๑ ฉบับ ซึ่งได้จัดส่งมาพร้อมบันทึกฉบับนี้มาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้ง ผบค. ดำเนินการต่อไป

(นายพุดศักดิ์ ปราโมทย์อนันต์)

ผจก.กฟส.อ.ร่อนพิบูลย์

๐๕ ก.พ. ๒๕๖๔

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอรัตนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-1148

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟฟ.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.	บ้านนาสีภ ม.7 ต.รัตนพิบูลย์ อ.รัตนพิบูลย์ ขนาด 30 เควีเอ. พื้ที่ถ.40-021949 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	19 ม.ค. 64 19.00 น.	230	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออ่อนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-1148

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 ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.รพ.	บ้านใหม่ ม.7 ต.อ่อนพิบูลย์ อ.อ่อนพิบูลย์ ขนาด 100 เควีเอ. पीओ.37-007/597 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	19 ม.ค. 64 19.00 น.	400	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออ่อนพิบูลย์ โทรศัพท์ 075-441-148

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง	ค่าแรงดันที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่หม้อแปลง	Tap		ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ทุ่งสง	F1	หน้าวัดชะอวดม. 1 ต.บ้านชะอวด อ.จุฬาภรณ์ 100 เควี.เอ. พียู.อ. 38-002271 ระยะห่างจากสถานีฯ 45 กม.	18 ม.ค. 64 19.10 น.	33.50	390	3	32.31	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออ่อนพิบูลย์ โทรศัพท์ 075-441-148

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ผู้ใช้)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3		ตำแหน่ง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	การวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	นคร 1	F3	หน้ากฟผ.รพ.ม.5ต.อ่อนพิบูลย์.อ่อนพิบูล 100 เควีเอ.พือเอ.37-007673 ระยะห่าง จากสถานี 17 กม.	18 ม.ค. 64 19.10 น	34.10	390	3	33.14	31.3-34.7 เควี ✓	

2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%				
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		-				
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		-				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเบื้องต้นได้ ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		-				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-1148

2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ติดตั้ง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่น้อยกว่า 25	ไม่เกิน 25%	-				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ติดตั้งทุก 2 เดือน (ราย)		-				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		-				
ราย	100%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ติดตั้งทุกเดือน (ราย)		35,079				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		-				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)		35,079				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหินพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-1148

2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5. ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%				
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		5				
		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนบุรี โทรศัพท 0-7544-1148

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ใช่ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพ ไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 k VA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับ ไฟ	100%	100%				
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า						
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-				
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-				
การปฏิบัติงาน	100%	100%				
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออ่อนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-1148

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 k VA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%				
		-	-	-		
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	-				
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับเกิน 24 ชม. (ราย)	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-1148

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ซื้อไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีคอร์ดงานด ไม่เกิน 30 เมตรป้ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		64				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-1148

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%				
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอรัตนพิบูลย์ โทรศัพท์ 0-7544-1148

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	-	-		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	34	-		