

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด โทร 073274892, 14635

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง) 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 90% ไม่น้อยกว่า 95%	100.00% 234 0 #DIV/0!	100.00% 475 0 #DIV/0!	100.00% #DIV/0!	100.00% #DIV/0!	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98% 100% ไม่น้อยกว่า 95%	116.85% 50,961 43,614 100%	117% 50,963 43,721 100%	100% #DIV/0!	#DIV/0! #DIV/0!	
		7,347 7,347 99.96%	7,347 7,347 99.98%	#DIV/0!	#DIV/0!	
		50,961 50,972	50,963 50,975			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด โทร 073274892, 14635

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	100%	100%	100%	100%	เดือน ส.ค. 66 เสียลูกค้าเฉพาะประเภท ร้องขอ 8 เรื่อง
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด โทร 073274892, 14635

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)						
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		7	13			
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0			
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		7	13			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟาดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
- แก้ไขปัญหาไฟฟาดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0			
- แก้ไขปัญหาไฟฟาดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด โทร 073274892, 14635

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100.00%	100%	100%	100%	รวมกฟย.ในสังกัด
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		24	12			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	รวมกฟย.ในสังกัด
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		52	50			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด โทร 073274892, 14635

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง
- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	#DIV/0!	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		2	0			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด โทร 073274892, 14635

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		22	14			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		20	15			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด โทร 073274892, 14635

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการช ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด โทร 073274892, 14635

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1	4			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		16	20			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด
ประจำเดือน สิงหาคม 2566

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย) พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	บ.กรีน รีเวอร์ฯ	16 ก.ค. 66.	116.2	/	
		19.00 น.			

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด
ประจำเดือน สิงหาคม 2566

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า ฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี ฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน 31.3 - 34.7 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	ลำภูรา	LRU05	บ.ศรีตรัง แอร์โกร ห้วยนาง	16-ก.ค.-66	34.3		AMR	33.2	/	-
			31 กม.	19.00 น.						
2	ลำภูรา	LRU07	บ.ดวงดาว ไอศกรีม	16-ก.ค.-66	34.3		AMR	32.6	/	-
			34 กม.	19.00 น.						
3	ลำภูรา	LRU08	บ.ลำสง	16-ก.ค.-66	34.3		AMR	33.1	/	-
			55 กม.	19.00 น.						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด
ประจำเดือน สิงหาคม 2566

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟอ.ห้วยยอด	บ้านควนยายหม่อม ม.9, PEA38-014757, 700ม.	4-ส.ค.-66	224 V	/	-
2	กฟอ.ห้วยยอด	บ.เคี่ยมงาม ม.11 ต.นาวง , PEA49-013537 , 650 ม.	4-ส.ค.-66	228 V	/	-
3	กฟอ.ห้วยยอด	บ้านควนเลียบ ม.4 , PEA52-010848 , 700 ม.	4-ส.ค.-66	225 V	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยยอด
ประจำเดือน สิงหาคม 2566

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)
1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟอ.ห้วยยอด	บ้านคลองโก ต.คลองปาง ,PEA65-019586 ,500 ม.	4-ส.ค.-66	380	/	-
2	กฟอ.ห้วยยอด	บ.ไทรบัวง , PEA64-021200 , 500 ม.	4-ส.ค.-66	380	/	-
3	ห้วยยอด	วัดศรีรัตนาราม ม.1 , PEA60-038286 , 500 ม.	4-ส.ค.-66	380	/	-