



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.คลองท่อม

เลขที่ ต.๒ คท.(กป.) ๒๕๖/๒๑

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพและบริการประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟจ.กระบี่

ถึง กฟจ.กระบี่

วันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๑

กฟส.คลองท่อม ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพและบริการประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๑ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้ จำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายวุฒิชัย ธรรมศิริ)

ผจก.กฟส.คลองท่อม

แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ กฟส.คลองท่อม

โทร ๐-๓๕๗๐-๒๗๑๙

โทรสาร ๐-๓๕๗๐-๒๗๑๘

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม ประจำเดือน มีนาคม 2561

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (ที่จุดซื้อ-ขาย)
 - 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ข้อ กฟผ. 1.2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีเมตร, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ปฏิบัติตาม 200-240 โวลท์	ไม่ปฏิบัติตาม
1	F4	บ้านพรุเตียว ม.ร.ต.พหลา อ.คลองท่อม จ.กระบี่ หมายเลขสาย 043-5421-00 ขนาด 1 เฟส 5 แอมป์ มิเตอร์ PEA 26838914 หม้อแปลง PEA 45-004842	29 มี.ค.61 19.00 น.	218	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม ประจำปี ๒๕๖๐

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (ที่จุดซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ข้อ กฟผ. 1.2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีเมตร, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ปฏิบัติตาม 342-418 โวลท์	ไม่ ปฏิบัติตาม
1	F2	บ้านบ่อม่วง ม.4 ต.ทรายขาว อ.คลองท่อม จ.กระบี่ หมายเลขสาย 119-2225-50 ขนาด 15 เมตร 3 เฟส มิเตอร์ PEA 23015883 หม้อแปลง PEA36-014798 ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	30 มี.ค.61 19.00 น.	380	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม ประจำปีเตือน มีนาคม 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	-	-	-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	-	-	-	-	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม ประจำปีคือน มีนาคม 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ชี้จริง						
2.3.1 ผู้ชี้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเคียน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ชี้จริงทุกเคียน (ราย)		29062	29,086	29,126	87,274	
- จำนวนผู้ชี้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		29062	29,086	29,126	87,274	
2.3.2 ผู้ชี้ไฟฟ้าในเขตเมือง อ่านหน่วยทุกเคียน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ชี้จริงทุกเคียน (ราย)		3062	3,062	3,065	9,189	
- จำนวนผู้ชี้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		3062	3,062	3,065	9,189	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าชี้ไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		32,124	32,148	32,191	96,463	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		32,124	32,148	32,191	96,463	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม ประจำปีเตือน มีนาคม 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	100%	-	-	-	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)						
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	-	-	-	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม ประจำปีเดือน มีนาคม 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	-	-	-	
- แจ้งแจ้งดับ ไฟล่วงหน้า		-	-	-	-	
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	7	2	9	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	-	-	-	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	2	2	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			7		7	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม ประจำปีเตือน มีนาคม 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม ประจำปี 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ใช้งาน กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-เม.ย.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดัน (380/230 โวลท์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์งานไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	-	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		100%	2	6	8	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	-	-	-	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		100%	33	43	116	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		40				
		38				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม ประจำปีเตือน มีนาคม 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-ก.ย.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		00	0	0	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	-	-	-	-	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		00	0	0	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	-	-	-	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		33	1	3	11	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	-	-	-	-	
แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ		00	0	1	1	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)						
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม ประจำปี 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก.ย.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3. ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1. การโอนข้อผู้ไฟฟ้าหรือเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟ	100%	100%	-	-	-	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3	4	5	15	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.2. การแจ้งคืนหลักประกันการใช้ไฟ	100%	100%				
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		2	11	13	37	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.3.3. การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม ประจำปี 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	
3.3.5 การชำระเงินค่าบริการ (ในกรณีที่มีการผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม ประจำปี ๒๕๖๑

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟ (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	-	-	-	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		6	7	8	21	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	-	-	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		3	5	6	14	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	-	-	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลองท่อม ประจำปีเดือน มีนาคม 2561

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้าได้รับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าเอง กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรีอเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	-	-	-	-	