



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟส.ทย. ถึง กบล.(ต.1)
เลขที่ ต.1ทย.(ก) 468/2559 วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม 2559
อ้างอิง

เรียน อก.บล.(ต.1)

ตามบันทึกที่ ต.1 กบล.(บร.)266/2559 ลว 27 ม.ค. 2559 กฟส.ทย. ขอรายงานผลการดำเนินงาน
ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม 2559 ทั้งนี้ไว้วางข้อมูลไว้ที่ <http://172.26.1.1/042>
ผบร./001กล่องงานเข้า/รายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการ ปี 2559

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายบรรเท็ง แซ่ม้อย)
ผ.บต. รักษาการแทน
ผจก.กฟส.ทย.

- 6 ส.ย. 2559

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอท่ายาง เขต กฟต.1 (จเพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
	เพชรบุรี 1	6								
	เพชรบุรี 1	10								
	เพชรบุรี 1	9	รับระบบจำหน่าย จากสถานีเพชรบุรี 1 และ 2							
	เพชรบุรี 2	2								
	เพชรบุรี 2	4								

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอท่ายาง กฟต.1

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	กฟส.ท่ายาง	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1		บ้านบางทอง 20665133	1-พ.ค.-59	กฟภ.พบบ. จด		
2		โรงเรียนสระพระ D280892, D280895	1-พ.ค.-59	กฟภ.ชอ. จด		
		ไม่มี				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2559

การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอท่ายาง..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...เมษายน 2559

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...%	..%..	%	%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		137	150	...0.....	...0.....	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	...100%	...100...%	...100...%	...100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2559

การไฟฟ้าฯสาข่าเภอท่ายาง..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...เมษายน 2559

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	..%	%	%	...%	
ทุกสาย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (สาย)		27,265	30,741	0.....	0.....	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (สาย)		27,177	30,652	0.....	0.....	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย	100%	-%	-%	-%	-%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (สาย)		88	89	-%	-%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (สาย)		88	89	-%	-%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100%	...100.....%	...100...%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (สาย)		27,353	30,830	0.....	0.....	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (สาย)		27,353	30,830	0.....	0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอท่ายาง..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...เมษายน 2559

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	...100%	...100%	...100%	...100%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	...0	...0	...0	...0	
		...100%	...100%	...100%	...100%	
		...0	...0	...0	...0	
		...0	...0	...0	...0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอท่ายาง...เขต..ต.1 ประจำปี 2559 เมษายน 2559

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอท่ายาง...เขต..ต.1 ประจำปี 2559 เมษายน 2559

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100%	
การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ภายใน)	100%	...0....	...0....	...0....	...0....	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ภายใน)		...0....	...0....	...0....	...0....	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ภายใน)		...100...%	...100%	...100...%	...100...%	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภายใน) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภายใน)		...0....	...0....	...0....	...0....	
		...0....	...0....	...0....	...0....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอท่ายาง...เขต...ต.1 ประจำปี 2559 เมษายน 2559

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่สัมพันธ์กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100.....%	100.....%	100.....%	100.....%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอท่ายาง...เขต..ต.1 ประจำปี 2559 เมษายน 2559

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100..%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			0....	0....	0....	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอท่ายาง...เขต..ต.1 ประจำปี 2559 เมษายน 2559

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่สัมพันธ์กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	...100%	...100%	...100%	...100%	
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	...100%	...100%	...100%	...100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)		...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอท่ายาง...เขต...ต.1 ประจำปี 2559

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้าฯ รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	...100...%	...100...%	100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		0.....	0.....	0.....	0.....	
3.3.1 การโอนที่ผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100%	...100%	...100...%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-.....	0.....	-.....	0.....	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	..100%	...100%	...100...%	..100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)		19	13	0.....	0.....	
		-.....	-.....	-.....	-.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

การไฟฟ้าสาขาอำเภอท่ายาง...เขต...ต.1 ประจำปี 2559

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100....%	100....%	100....%	100....%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อนผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		4	1	0.....	0.....	
- ตรวจสอบหรือติดต่อนผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100....%	100....%	100....%	100....%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0.....	0.....	0.....	0.....	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0.....	0.....	0.....	0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอท่ายาง...เขต...ต.1 ประจำปี 2559

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- เขตเมือง						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		396	59			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100...%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			0....	0....		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100...%	100...%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0....	0....	0....		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0..	0....	0....		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอท่ายาง...เขต..ต.1 ประจำปี 2559

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่สัมพันธ์กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
		0.....				
		0.....				