

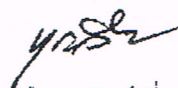


การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทย. ถึง กบส.(ต.1)
เลขที่ ต.1ทย.(ก) 345/2561 วันที่ 10 พฤษภาคม 2561
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน 2561
เรียน อก.บส.(ต.1)

ตามบันทึกที่ ต.1 กบส.(บธ.)266/2559 ลว 27 ม.ค. 2559 กฟส.ทย. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน 2561 ทั้งนี้ไว้วางข้อมูลไว้ที่ <ftp://172.26.1.1/042ผบธ./001กล่องงานเข้า/รายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการ ปี 2561> กฟส.ท่าช้าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป


(นายบุญลือ ทรัพย์เอี่ยม)
ผจก.กฟส.ทย.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอท่ายาง กฟต.1

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
	ไม่มี				

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอท่ายาง กฟต.1

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่สถานีไฟฟ้า	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 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
	ไม่มี							

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอท้ายาง กฟต.1

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	กฟส.ทำยาง	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1		บ้านบางของ 20665133	1-เม.ย.-61	กฟภ.พบ. จด		
2		โรงเรียนสระพระ D280892, D280895	1-เม.ย.-61	กฟอ.ชอ. จด		
		ไม่มี				

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอท้ายาง กฟต.1

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)		ผลการวัดแรงดัน	
						ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
		ไม่มี					

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90% ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจาก ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	...%	..%..	%	%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่อง (ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	297 ...0.... ...100%	0 ...0.... ...100...%	0 ...0.... ...100...%	...0.... ...100% ...100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2561

การไฟฟ้าสาขาสถาบันอย่าง..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน... เมษายน 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย	ไม่น้อยกว่า 98%	..%	%	...%	...%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง		32,756	-	-	0.....	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต		32,659	-	-	0.....	
ทุกเดือน ทุกราย	100%	99...%	99...%	99...%	-...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง		97	-	-	...-...	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมือง		97	-	-	-.....	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละ	ไม่น้อยกว่า 95%		...100%	...100.....%	...100...%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		32,853	-	-	0.....	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า		32,852	-	-	0.....	

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า พลัส รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	...100%	...100%	...100...%	...100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		...0....	...0....	...0....	...0....	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางไม่น้อยกว่า 90% (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	90%	...100%	...100%.....	...100%.....	...100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		...0....	0....	0....	...0....	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		...0....	0....	0....	...0....	

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อ แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100%	
การแจ้งดับไฟ						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า		0.....	0.....	0.....	0.....	
การปฏิบัติงาน	100%	...100...%	...100%	...100...%	...100...%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	

การไฟฟ้าสาขาอำเภอท่ายาง...เขต..ต.1 ประจำปี 2561 เมษายน

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	...100.....%	...100.....%	...100...%	...100...%	
		0.....	0.....	...0.....	...0.....	
		0.....	0.....	...0.....	...0.....	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่ 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)		...	...	...	...	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		...	...	...	...	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด 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)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เค	100%	...100...	...100...	...100...	...100...	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

การไฟฟ้าสาขาอำเภอท่ายาง...เขต..ต.1 ประจำปี 2561

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	...100...%	...100...%	100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอ ร้องเรียน		0.....	0.....	0.....	0.....	
3.3.1 การโอนข้อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100%	...100%	...100...%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	...100%	...100...%	..100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)		10	0	0		
						

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำ		0.....	0.....	0.....	0.....	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำ		0.....	0.....	0.....	0.....	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0	0.....	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0.....	0.....	0.....	0.....	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้การขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0.....	0.....	0.....	0.....	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0.....	0.....	0.....	0.....	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาลำจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉิน (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		84	0	0	-	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	...100%	...100%	...100...%	...100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	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...	-	