



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.สว

ถึง กบล.ต.๑

เลขที่ ต.๑สว.บง. ๕๐/๖๕๖๓

วันที่ ๐๗ ม.ค. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ.ประจำเดือน ธ.ค. ๒๕๖๒
สิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน อก.บล.ต.๑

ตามบันทึกที่ ต.๑ กบล(บธ)๒๖๖/๒๕๕๙ ลว. ๒๗ ม.ค.๒๕๕๙ การยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๙ โดยให้ กฟฟ.รายงานผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์มที่กำหนดและจัดส่งให้ กบล(ต.๑) ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือนนั้น ในส่วนของ กฟส.อ.สว ขอรายงานตามแบบฟอร์มแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาต่อไป

(นายณพรัตน์ นันทโก)

ผจก.กฟส.อ.สว

ที่ ต.๑ สว.(บง) ๕๐/๖๕๖๓

เรียน ผจก.กฟอ.ลส.

เพื่อทราบ

(นายณพรัตน์ นันทโก)

ผจก.กฟส.อ.สว

๐๗ ม.ค. ๒๕๖๓

กฟส.อ.สว

โทร.๑๖๗๐๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ธ.ค..... ๒๕๖๒.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	...๑๐๐%...	...๑๐๐%...	...๑๐๐...%.....	...๑๐๐.....%.....	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)		-	-	-	-	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)			-	-	-	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟ ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียน เป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	-%.....	-%.....	%.....	%.....	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ธ.ค..... ๒๕๖๒.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	...๑๐๐..-%...	...๑๐๐%.....	..๑๐๐..%.	๑๐๐.....%.....	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		-	-	๒๘,๔๔๔	-	
(ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		-	-	-	-	
(ราย)						
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน	๑๐๐%	...๑๐๐%....	...๑๐๐%....	..๑๐๐..%	..๑๐๐%.....	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		-	-	-	-	
(ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด		-	-	-	-	
(ราย)						
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	...๑๐๐%....	...๑๐๐%....	..๑๐๐..%..	...๑๐๐..%.....	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		-	-	๒๘,๔๔๔	-	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ธ.ค..... ๒๕๖๒.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑๐๐%	..๑๐๐...%...	..๑๐๐...%...	..๑๐๐...%.....	...๑๐๐.%.....	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	...๑๐๐.%.....	...๑๐๐.%.....	..๑๐๐...%.....	.๑๐๐.%.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ธ.ค..... ๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-	-	-	-	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-	-	-	-	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-	-	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ธ.ค..... ๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.จ.ค.....๒๕๖๒....

- ๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี	ที่ต้นหม้อแปลง			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ชุมพร	๑๐	นายสมศักดิ์ จงรักษ์	๒๘ ธ.ค. ๖๒ ๑๙.๐๐ น.	๒๒๓	๒๒.๔	๓	-	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า.....สวี่เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ธ.ค.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่ซื้อ กฟผ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.อ.สวี่ นางอารี ท้าวเชื้อลาว ๓๓ ม.๒ ต.เขาค่าย PEA ๒๘๘๗๘๗๔๔ ห่างจากหม้อแปลง ๓๑๗ เมตร	๒๗ ธ.ค.๖๒ ๑๙:๐๐	๒๒๔	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ธ.ค.....๒๕๖๒.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๕๒-๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.อ.สวี่	มุกดารีสอร์ท PEA ๔๘-๐๐๐๗๖๑ ห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๒๗ ธ.ค.๖๒ ๑๘.๐๐ น.	๒๒๓	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ธ.ค..... ๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
	๑๐๐%	๑๐๐....%	๑๐๐....%	๑๐๐....%	๑๐๐....%	
		-	-	-	..๓..	
				-	...-.....	
	๑๐๐%	๑๐๐....%	๑๐๐....%	๑๐๐....%	๑๐๐....%	
		-	-	-	..๑๑๕..	
						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า.....สว.เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ธ.ค..... ๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	%.....	%.....	%.....	%.....	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-				
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	...๑๐๐%...	๑๐๐.%...	๑๐๐...%...	๑๐๐..%.....	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีโอ	๑๐๐%	.๑๐๐...%..	๑๐๐...%...	.๑๐๐.%.	..๑๐๐.%.....	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ธ.ค..... ๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ธ.ค..... ๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐..%.....	๑๐๐.%.....	๑๐๐...%.....	๑๐๐...%.....	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	...๑๐๐%.....	๑๐๐%.....	๑๐๐%.....	๑๐๐..%.....	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	...๑๐๐%.....	๑๐๐%.....	๑๐๐.%.....	๑๐๐%.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ธ.ค..... ๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐.๐%.....	๑๐๐.๐%.....	๑๐๐.๐%.....	๑๐๐.๐%.....	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐.๐%.....	๑๐๐.๐%.....	๑๐๐.๐%.....	๑๐๐.๐%.....	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	..	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ธ.ค..... ๒๕๖๒.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	๑๐๐. %.....	๑๐๐. %.....	๑๐๐. %.....	๑๐๐. %.....	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ						