



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.ผบต.บสต.

เลขที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๒

เรียน ผจก.กฟส.บสต. ผ่าน ผผ.บต.บสต.

ถึง ผจก.กฟส.บสต.

วันที่ ๗ พ.ค. ๒๕๖๒

(นายสมพงษ์ วัฒนไทย)

ด้วย แผนกบริการลูกค้าและการตลาด ขอส่งรายงานผลการดำเนินการมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๒ เพื่อนำข้อมูลเข้าระบบ พรบ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นางสาวพิไลพร จงศิริไพบูลย์)

พชง.ผบต.บสต.

- อนุมัติตามเสนอนำขึ้นเข้าระบบ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร

(นายชาญชัย พุ่มเมฆ)

ผจก.กฟส.บสต.

- 7 พ.ค. ๒๕๖๒

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร ๐๓๓-๒๔๔๑๔๘

ดาวเทียม ๑๙๐๐๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
ประจำปีเดือนเมษายน 2562
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านปลื้ม

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

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.สาขา	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บ้านวังस्ता	หม้อแปลง T3/1 บ้านบ้านวังกระแจะ ต.ธารโต อ.ธารโต จ.ยะลา	30-เม.ย.-62	231	231	
		ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฉะ พะต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.สาขา	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บ้านฉะตา	หม้อแปลง T3/1 บ้านบ้านฉะตา ระยะ ๓.๖๖ เมตร	30-เม.ย.-62	380	380	
		ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองน่าน โทร 073-289198

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	22	-	-	-	22	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	0	-	-	-	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	%	
ดำเนินการ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นรายสัปดาห์)						
- ตรวจสอบแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเป็นนังสศค โทร 073-289198

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ผู้จริงทุกเดือน (ราย)	0	-	-	0		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	20,567	-	-	20,567		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	0%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ผู้จริงทุกเดือน (ราย)	903	-	-	903		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	903	-	-	903		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเขตละเล็กละน้อย	ไม่น้อยกว่า 95%	93.15%	100%	100%	93.15%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	20,000	-	-	-	20,000	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	21,470	-	-	-	21,470	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเป็นนั้งสดา โทร 073-289198

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เฉลี่ย) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า		1	0	0	1	
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เฉลี่ย)		0	0	0	0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา โทร 073-289198

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 การขนส่งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การขนส่งไฟฟ้า - แล้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แล้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100...%	100...%	0%	100...%	
	100%	100...%	100...%	...	100...%	
	100%	100...%	100...%	...	100...%	
	100%	100...%	100...%	...	100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบญจรงศา โทร 073-289198

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปัวนังสตา โทร 073-289198

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารอการให้หม้อใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	24	0	0	0	24	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองน่าน จ.น่าน โทร 073-289198

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา โทร 073-289198

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3 ระยะเวลารอบซ่อมของข้อผิดพลาดหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อผิดพลาดหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0 1	- 0	- 0	- 1	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)		7	0	0	7	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปัวนางสดา โทร 073-289198

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้าสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชอน	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจ่ายเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อบุคคลใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อบุคคลใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ไม่ใช่ฝ่ายการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%	100%	100%	100%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	0	0	0	0	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	0	0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบันนังสตา โทร 073-289198

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)	0	0		0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	7	0	0	0	7	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเบ็นนังสตา โทร 073-289198

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

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