



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.สิงหนคร

ถึง กฟต.3

เลขที่

วันที่ - 9 มี.ค. 2562

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปีเดือน มีนาคม 2562

เรียน อจ.ค.3

กฟส.สิงหนคร ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปีเดือน มีนาคม 2562 ซึ่งได้วางไว้ใน <http://172.28.1.30/8.5> ผบช. แผนกบริการและงานธุรกิจ /รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ/กฟส.สงห. ปี 2562 ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องของดำเนินการต่อไป

(นายประเสริฐ บุรณะ)

ผส.บต.สงห.

- 9 มี.ค. 2562

เรียน ประธานศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินก

ข้อมูลข่าวสาร ขึ้น Web Site ตามมาตรา 9(1) ต่อไป

(นายประเสริฐ บุรณะ)

ผส.บต. รักษาการแทน ผอ.ก.สงห.

- 9 มี.ค. 2562

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด กฟส.สิงหนคร

โทร 074-331713

โทรสาร 074-331828

ดาวเทียม 15803

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน มีนาคม 2562

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.สิงหนคร	อบต.วัดจันทร์ 87/5 ม.4 ต.วัดจันทร์ อ.สทิงพระ จ.สงขลา ,มิเตอร์ PEA NO.30396259 , ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 0.578 กม.	10 มี.ค. 62 09.10 น.	AN =220	☒	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน มีนาคม 2562

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.สิงหนคร	อบต.วัดจันทร์(ประปา) ม.4 ต.วัดจันทร์ อ.สทิงพระ จ.สงขลา ,มิเตอร์ PEA NO.5800024266 , ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 0.571 กม.	10 มี.ค. 62 09.30 น.	AB =390 BC =392 CA =395	☒ ☒ ☒	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสหัสขันธ์

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน มีนาคม 2562

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี(ณ. จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง) ระยะห่างจากสถานี (กม.)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ผลการวัดแรงดัน ณ.จุดระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลต์)		ได้มาตรฐาน 31-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.สหัสขันธ์	SHN04	,หม้อแปลง PEA 56-006403ขนาด 100 KVA 3 Ø 33 KV. จุดวัดห่างจาก สถานีสหัสขันธ์ ระยะทางประมาณ 20.0 กม.	11 มี.ค. 62 10.45 น.	34.2	405.00	3	34.00	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน มีนาคม 2562

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้า ขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%		18 -	- -		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%		- -	- -		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน มีนาคม 2562

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)			11,818	11,862		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)			11,818	11,862		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			13,200	13,173		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			13,200	13,173		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)			25,018	25,035		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			25,018	25,035		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน มีนาคม 2562

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%		- -	- -		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน มีนาคม 2562

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%					
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			1	-		
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			-	-		
การปฏิบัติงาน	100%					
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			1	-		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน มีนาคม 2562

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%		1 -	- -		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน มีนาคม 2562

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		น.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			31	27		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			-	-		
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			26	32		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน มีนาคม 2562

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอลำลูกกระหม�

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน มีนาคม 2562

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			-	-		
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			-	-		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			-	-		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%					
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)			-	-		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)			-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน มีนาคม 2562

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		น.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%		- -	- -		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%		11 -	5 -		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%		19 -	15 -		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน มีนาคม 2562

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		น.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			-	-		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			-	-		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			3	-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน มีนาคม 2562

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		น.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			41			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			-	-		
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			35			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			-	-		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน มีนาคม 2562

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%					
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)			-	-		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)			-	-		