



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.สิงหนคร

ถึง กฟต.3

เลขที่ ต.3กฟส.อ.สงห.(บต.)904/2564

วันที่ 08 พฤศจิกายน 2564

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ตุลาคม 2564

เรียน ผชก.(ต3)

กฟส.สิงหนคร ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ตุลาคม 2564 ซึ่งได้วางไว้ใน <ftp://172.28.1.30/8.5> ผบธ. แผนกบริการและงานธุรกิจ/รายงาน มาตรฐานคุณภาพบริการ/กฟส.สิงหนคร ปี 2564 ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบส.ต.3 ดำเนินการต่อไป

(นายประสาร เอียดคง)

ผจก.กฟส.อ.สงห.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. (43)15803

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน ไตรมาส 4/ 2564

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
ด.ค.	กฟส.สิงหนคร	นายสุทัศน์ หมดเลขา 62/6 ม.1 ต.ชิงโค อ.สิงหนคร จ.สงขลา หมายเลขมิเตอร์ 6200974956 ระยะห่างจากหม้อแปลง 0.008 กม.	19 ต.ค. 64 10.30 น.	AN =229 BN = CN =	☒ ☐ ☐	
พ.ย.	กฟส. สิงหนคร			AN = BN = CN =	☐ ☐ ☐	
ธ.ค.	กฟส.สิงหนคร		-	AN = AN = CN =	☐ ☐ ☐	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน ไตรมาส 4/ 2564

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
ต.ค.	กฟส.สิงหนคร	โรงเรียนวัดประดู่ชัย เลขที่ - ม.5 ต.ชิงโค อ.สิงหนคร จ.สงขลา หมายเลข มิเตอร์ 27069982 ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 0.500 กม.	19 ต.ค. 64 10.40 น.	AB =408 BC =409 CA =409	☒ ☒ ☒	
พ.ย.	0			AB = BC = CA =	☐	
ธ.ค.	กฟส.สิงหนคร			AB= BC= AC=	☐ ☐ ☐	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำไตรมาสที่ 4/2564

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี(ณ. จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	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
ด.ค.	กฟส.สิงหนคร	SHN02	หม้อแปลง PEA.36-017208 ขนาด 100 KVA. 3เฟส 33 เควี.ม.5 ต.ชิงโค ระยะทางห่างจากสถานี 4.50 กม.	19 ต.ค. 64 11.10 น.	33.8	400.30	3	☒	
พ.ย.	กฟส.สิงหนคร							☐	
ธ.ค.	กฟส.สิงหนคร							☐	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำปีไตรมาส 4 /2564

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้า ขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	21 -				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	- -				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำปีไตรมาส 4 /2564

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		10,176				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		10,176				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		15,850				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		15,850				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		26,026				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		26,026				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำปีไตรมาส 4 /2564

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	1 -				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำไตรมาส 4/2564

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป						
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%					
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-				
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-				
การปฏิบัติงาน	100%					
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำไตรมาส 4/2564

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำไตรมาส 4/2564

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
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)		33				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		3				
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		28				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		1				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำไตรมาส 4/2564

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำไตรมาส 4/2564

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100% 	- -	 	 	 	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100% 	1 -	 	 	 	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำไตรมาส 4/2564

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	1				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	-				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำไตรมาส 4/2564

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำไตรมาส 4/2564

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำไตรมาส 4/2564

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%					
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-				