



โทรสาร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เลขที่ สทพ.๑๑๓๖ /๒๕๖๐
ชื่อผู้รับ นายสำราญ นิยมยาตรา
ชื่อผู้ส่ง นายทวน นวลทอง
จำนวนเอกสารแนบ ๑๔ แผ่น

วันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๐
ตำแหน่ง ผจก.กฟอ.ระโนด
ตำแหน่ง ผจก.กฟส.อ.สติงพระ

กฟส.อ.สติงพระ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ
กฟภ. ไตรมาสที่ ๒ ปี ๒๕๖๐ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๐ ตามแบบฟอร์มที่ได้แนบมาด้วยแล้ว
จำนวน ๑ ชุด

น. นวลทอง

(นายทวน นวลทอง)

ผจก.กฟส.อ.สติงพระ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน
วันที่ 19 มิ.ย. 2560
เวลา 15.40 น.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส.....๒.....เดือน เม.ย. -มิ.ย ปี...๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสตึงพระ เขต ๓ ภาคใต้

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส...๒...เดือน เม.ย - มิ.ย..... ปี...๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสีทิงพระ เขต ๓ ภาคใต้

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. ๑ , ๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัด แรงดัน	ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.ระโนด (สีทิงพระ)	T๒/๓๖ บ้านท่าหิน ห่างจากหม้อแปลง ๔๘๐ เมตร	๒๑เม.ย. ๖๐ ๑๙.๐๐ น.	๒๑๕	ได้มาตรฐาน	-
๒	กฟอ.ระโนด (สีทิงพระ)	T๒/๔๒ บ้านวัดจันทร์ ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร	๓๐พ.ค. ๖๐ ๑๙.๓๐ น.	๒๒๐	ได้มาตรฐาน	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส...๒...เดือน เม.ย. - มิ.ย.... ปี.....๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสังขละบุรี เขต ๓ ภาคใต้

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ๑ , ๒	สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัด แรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.ระโนด (สทิงพระ	T๒/๓๖ บ้านท่าหิน ห่างจากหม้อแปลง ๔๘๐ เมตร	๒๑เม.ย. ๖๐ ๑๙.๐๐ น.	๓๗๕	ได้มาตรฐาน	-
๒	กฟอ.ระโนด (สทิงพระ	T๒/๔๒ บ้านวัดจันทร์ ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร	๓๐พ.ค. ๖๐ ๑๙.๓๐ น.	๓๘๐	ได้มาตรฐาน	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

ไตรมาส...๒...เดือน เม.ย. - มิ.ย.... ปี.....๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสีทิงพระ เขต ๓ ภาคใต้

๑. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (OVERALL STANDARD)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. ๖๐	เดือน พ.ค. ๖๐	เดือน มิ.ย. ๖๐	สรุปไตรมาส ๒	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๒ ชม. ๑๐,๑๑ (ครึ่ง)/ - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๒ ชม. - , - (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %			
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๖ เดือน - , - (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๖ เดือน - , - (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐ %	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการ ของกฟภ

ไตรมาส ๒ เดือน เม.ย. - มิ.ย. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสีหิงพระ เขต ๓ ภาคใต้

๓.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standard of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.๖๐	เดือน พ.ค.๖๐	เดือน มิ.ย.๖๐	สรุปไตรมาส ๒	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน						
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน						
๑๓๔๙๓ , ๑๓๕๑๘ (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
๑๓๔๙๓ , ๑๓๕๑๘ (ราย)						
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน						
๑๑๖๗ , ๑๑๕๙ (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
๑๑๖๗ , ๑๑๕๙ (ราย)						
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟ		๑๐๐%	๑๐๐%			
๑๔๖๖๐ , ๑๔๖๗๗ (ราย)						
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด		๑๐๐%	๑๐๐%			
๑๔๖๖๐ , ๑๔๖๗๗ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการ ของกฟภ

ไตรมาส ๒ เดือน เม.ย. - มิ.ย. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขละบุรี เขต ๓ ภาคใต้

๓.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standard of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.๖๐	เดือน พ.ค.๖๐	เดือน มิ.ย.๖๐	สรุปไตรมาส ๒	
๒.๕ ตอบคำถามร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องเรียน ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐วันทำการ ๑ , - (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟเกินกว่า ๓๐ วันทำการ - , - (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส...๒...เดือน เม.ย. – มิ.ย.... ปี.....๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสังขละบุรี เขต ๓ ภาคใต้

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ. (Guaranteed Standard of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. ๖๐	เดือน พ.ค. ๖๐	เดือน มิ.ย. ๖๐	สรุปไตรมาส ๒	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Pland Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉินการแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน ๑,- (ราย) - แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน -,- (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ ๑,- (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ -,- (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐ %	-			
	๑๐๐ %	๑๐๐ %	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส...๒...เดือน เม.ย. - มิ.ย.... ปี.....๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสีหิงพระ เขต ๓ ภาคใต้

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ. (Guaranteed Standard of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. ๖๐	เดือน พ.ค. ๖๐	เดือน มิ.ย. ๖๐	สรุปไตรมาส ๒	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟ ในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อ แปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน ๙๐ นาที ๑ , ๑ (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับเกิน ๙๐ นาที - , - (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %			

๘/๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการ ของ กฟภ

ไตรมาส ๒ เดือน เม.ย. - มิ.ย. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขละบุรี เขต ๓ ภาคใต้

๓.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standard of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.๖๐	เดือน พ.ค.๖๐	เดือน มิ.ย.๖๐	สรุปไตรมาส ๒	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน ๒ วันทำการ - , ๒ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ ๐,๐ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
- นอกเขตเมือง						
ภายใน ๔ วันทำการ ๒๔,๒๕ (ราย)						
เกิน ๔ วันทำการ ๐,๐ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
	๑๐๐%	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการ ของกฟภ

ไตรมาส ๒ เดือน เม.ย. - มิ.ย. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสตึงพระ เขต ๓ ภาคใต้

๓.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standard of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.๖๐	เดือน พ.ค.๖๐	เดือน มิ.ย.๖๐	สรุปไตรมาส ๒	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาด เกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๒ วันทำการ -,- (ราย)		-	-	-		
เกิน ๒ วันทำการ -,- (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๕ วันทำการ -,- (ราย)			-	-		
เกิน ๕ วันทำการ -,- (ราย)				-		
๓.๒.๒ ระบบแรงสูง ๓๓ KV						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ KVA	๑๐๐%					
ภายใน ๓๕ วันทำการ ๑,๑ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐%	-		
ภายใน ๓๕ วันทำการ -,- (ราย)				-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการ ของกฟภ

ไตรมาส ๒ เดือน เม.ย. - มิ.ย. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขละบุรี เขต ๓ ภาคใต้

๓.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standard of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.๖๐	เดือน พ.ค.๖๐	เดือน มิ.ย.๖๐	สรุปไตรมาส ๒	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ KVA แต่ไม่เกิน ๒๐๐๐ KVA ภายใน ๕๕ วันทำการ - , - (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ - , - (ราย)	๑๐๐%					
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%					
ภายใน ๑๕ วันทำการ ๘ , ๘ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ - , - (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐%			
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%					
ภายใน ๓ วันทำการ ๒๔ , ๑๕ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ - , - (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐%			

แบบฟอร์มมาตรฐาน มีวิธีการ
ค/นง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการ ของกฟภ

ไตรมาส ๒ เดือน เม.ย. - มิ.ย. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขละบุรี เขต ๓ ภาคใต้

๓.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standard of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.๖๐	เดือน พ.ค.๖๐	เดือน มิ.ย.๖๐	สรุปไตรมาส ๒	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟกระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ -,- (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	-			
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ -,- (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ -,- (ราย)	๑๐๐%	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการ ของ กฟผ

ไตรมาส ๒ เดือน เม.ย. - มิ.ย. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสตึงพระ เขต ๓ ภาคใต้

๓.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟผ.(Guaranteed Standard of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.๖๐	เดือน พ.ค.๖๐	เดือน มิ.ย.๖๐	สรุปไตรมาส ๒	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืน กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	-	-			
ภายใน ๑ วันทำการ ๐,๐ (ราย)						
เกิน ๑ วันทำการ ๐,๐ (ราย)		-	-			
- นอกเขตเมือง						
ภายใน ๓ วันทำการ ๑๙๙,๑๓๓ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
เกิน ๓ วันทำการ ๐,๐ (ราย)		-	-			
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่						
ภายใน ๒ วันทำการ ๐,๐ (ราย)	๑๐๐%	-	-			
เกิน ๒ วันทำการ ๐,๐ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการ ของกฟภ

ไตรมาส ๒ เดือน เม.ย. - มิ.ย. ปี ๒๕๖๐

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสังขละบุรี เขต ๓ ภาคใต้

๓.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standard of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.๖๐	เดือน พ.ค.๖๐	เดือน มิ.ย.๖๐	สรุปไตรมาส ๒	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ - , - (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ - , - (ราย)	๑๐๐%					