



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

โทรสาร

เลขที่ สทพ. ๗๕๖๐/๒๕๖๓
ชื่อผู้รับ นายสมพร เรืองจันทร์
ชื่อผู้ส่ง นายมานิตย์ นิจพันธ์
จำนวนเอกสารแนบ ๑๔ แผ่น

วันที่ ๖ สิงหาคม ๒๕๖๓
ตำแหน่ง ผจก.กฟภ.อ.ระโนด
ตำแหน่ง ผจก.กฟส.อ.สติงพระ

กฟส.อ.สติงพระ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ ๒ ปี ๒๕๖๓ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ ตามแบบฟอร์มที่ได้แนบมาด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

(นายนันต์ ไครเวกพันธ์)

หน.กป.สทพ. สำนักงานการขนส่ง ผจก.กฟส.สติงพระ

6 ส.ค. 2563

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร.๐-๗๔๓๙-๗๒๓๓

โทรสาร ๐-๗๔๓๙-๗๑๙๗

ไตรมาส.....๓.....เดือน ก.ค. - ก.ย ปี...๒๕๖๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทศนิยม) (กย)

๓๓ เครื่อง (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจ่ายน้ำ)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
 ไตรมาส...๓...เดือน ก.ค. - ก.ย. ปี...๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสิงพระ 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 (สิงพระ)	T๒/๑๖ บ้านดอนแย้ ห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ เมตร	๒๖ ก.ค.๖๓ ๑๙.๑๕	๒๒๐	ได้มาตรฐาน	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
 ไตรมาส...ศ...เดือน ก.ค. - ก.ย. ปี ๒๕๖๓
 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 ๓๕๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.ระโนด (สังขละบุรี)	ท๒/๑๖ บ้านดอนแย้ ห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ เมตร	๒๖ ก.ค.๖๓ ๑๙:๒๐	๓๗๙	ได้มาตรฐาน	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เลขที่..... โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ไม่น้อยกว่า 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ในภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		...3 ครั้ง...	... ครั้ง...	... ครั้ง...	... ครั้ง...	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		...- ครั้ง...	...- ครั้ง...	...- ครั้ง...	...- ครั้ง...	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นรายลักษณะ)	ไม่น้อยกว่า 95%	...-%	...-%	...-%	...-%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้อง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ส่งจริงทุกเดือน (ราย)		...14,334...				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		...14,334...				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ส่งจริงทุกเดือน (ราย)		...1,201...				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		...1,201...				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...95...%	...95...%	...95...%	...95...%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		...15,535...				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		...15,535...				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		...- เรื่อง...	...เรื่อง...	...เรื่อง...	...เรื่อง...	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...- เรื่อง...	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
การแจ้งตัดไฟ						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....โพธิ์.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...3...ราย	ราย	ราย	ราย	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...0...ราย	ราย	ราย	ราย	
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		...34...ราย	ราย	ราย	ราย	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		...0...ราย	ราย	ราย	ราย	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าฯประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	-	
- นอกเขตเมือง	100%					ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี.เอ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		...0...ราย	...0...ราย	...100...ราย	ราย	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		...0...ราย	...0...ราย	...100...ราย	ราย	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....โพธิ์.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		...0...ราย	...0...ราย	...0...ราย	...ราย	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....โทร.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	ปัญหาอุปสรรค ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	...	0.....	...0.....	...0.....		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	...	0.....	...0.....	...0.....		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	...	0.....	...0.....	...0.....		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	...	0.....	...0.....	...0.....		
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%	...	...	...	...	
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	...	0.....	...-.....	...-.....		
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	...	0.....	...-.....	...-.....		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	...	0.....	...-.....	...-.....		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต..... โทร

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-...ราย	-...ราย	-...ราย	ราย	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-...ราย	-...ราย	-...ราย	ราย	
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-...ราย	-...ราย	-...ราย	ราย	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-...ราย	-...ราย	-...ราย	ราย	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-...ราย	-...ราย	-...ราย	ราย	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-...ราย	-...ราย	-...ราย	ราย	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....โพธิ์.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
		ราย	ราย	ราย	ราย	
		ราย	ราย	ราย	ราย	