



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

โทรสาร

เลขที่ สทพ. ๓๕๕๑๖ / ๖๕๖๓

ชื่อผู้รับ นายจิตติพงศ์ สังขจินดา

ชื่อผู้ส่ง นายมานิตย์ นิจพันธ์

จำนวนเอกสารแนบ ๑๔ แผ่น

วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

ตำแหน่ง ผจก.กฟผ.อ.ระโนด

ตำแหน่ง ผจก.กฟส.อ.สติงพระ

กฟส.อ.สติงพระ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
ไตรมาสที่ ๓ ปี ๒๕๖๓ ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ตามแบบฟอร์มที่ได้แนบมาด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด


(นายมานิตย์ นิจพันธ์)
ผจก. กฟส. อ.สติงพระ

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. ๐-๗๔๓๙-๗๒๓๓

โทรสาร ๐-๗๔๓๙-๗๑๙๗

ส่งมอบระบบสารบรรณแล้ว
วันที่ - 5 พ.ย. ๖๖3
เวลา 14.07

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	...1 ครึ่ง...	...- ครึ่ง...	...0 ครึ่ง...	... ครึ่ง...		
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	...0 ครึ่ง...	...- ครึ่ง...	...- ครึ่ง...	... ครึ่ง...		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	...0...%	...-...%	...-...%	...-...%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		...14,417...	...14,367...	...14,397...		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		...14,417...	...14,367...	...14,397...		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		...1,204...	...1,203...	...1,204...		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		...1,204...	...1,203...	...1,204...		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...95...%	...95...%	...95...%	...95...%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		...15,621...	...15,570...	...15,601...		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		...15,621...	...15,570...	...15,601...		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	...0 เรื่อง...	

ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต
ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.
ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
						
						
	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
						
						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....โพธิ์.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
						
						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....โพธิ์.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- เขตเมือง		...5...ราย	...0...ราย	...0...ราย	ราย	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...0...ราย	...0...ราย	...0...ราย	ราย	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- นอกเขตเมือง	100%	...22...ราย	...0...ราย	...0...ราย	ราย	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		...0...ราย	...0...ราย	...0...ราย	ราย	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
- เขตเมือง		0	0	0	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	0	0	0	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		...0...ราย	...0...ราย	...100...ราย	ราย	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		...0...ราย	...0...ราย	...100...ราย	ราย	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
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 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือ ห้องเรียน		...0...ราย	...0...ราย	...0...ราย	ราย	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน 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%	...6...ราย	...0...ราย	...9...ราย	ราย	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....โพธิ์.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	ปัญหาอุปสรรค ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ไฟฟ้า
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0.....	0.....	0.....	0.....		
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0.....	0.....	0.....			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0.....	0.....	0.....			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0.....	0.....	0.....			
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%	0.....				
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	0.....					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	0.....					
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	0.....					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....โพธิ์.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการพัฒนาระบบการจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (จ่าย) เกิน 10 วันทำการ (จ่าย)	85%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
		จ่าย	จ่าย	จ่าย	จ่าย	
		จ่าย	จ่าย	จ่าย	จ่าย	

ไตรมาส.....๔.....เดือน พ.ศ. - ๕.๐. ปี.....๒๕๖๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

ไตรมาส...๔...เดือน ต.ค. – ธ.ค. ปี...๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสตึงพระ เขต ๓ ภาคใต้

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ – ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. 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 (สตึงพระ)	T๒/๔๒ บ้านวัดจันทร์ ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร	๒๔/๑๑/๒๕๖๓ ๑๔/๑๕	๒๒๕	ได้มาตรฐาน	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
 ไตรมาส...๔...เดือน ต.ค. – ธ.ค. ปี ๒๕๖๓
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสังขละบุรี เขต ๓ ภาคใต้

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ – ขาย)
- ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ๑ , ๒	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วันที่เดือนปี เวลาที่วัด แรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๕๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.ระโนด (สทิงพระ)	บ้านวัดจันทร์ ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร	๒๙ ต.ค.๖๓ ๑๙.๒๐	๓๘๐	ได้มาตรฐาน	-