



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.สสง.

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓/สสง.(บค.) ๒๐๕ /๒๕๖๕

วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕

เรียน ผชก.ฉ.๓ (ผบธ.กบส.ฉ.๓)

กฟอ.เลิ่งสาข ขอรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๕ โดยสามารถ

Down load ได้จาก เว็บไซต์ Intranet ของ กฟฉ.๓ ได้เข้าที่

<http://๑๗๒.๒๒.๑.๕๕/>

.....>>> กฟอ.เลิ่งสาข

.....>>>แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

.....>>>รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ เดือน มกราคม ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อ

(นายโสภณ พิทักษ์ธร)

ผจก.กฟส.อ.สสง.

ผบค.กฟส.อ.สสง.

โทร.๐-๔๔-๓๐๐-๓๐๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองและกิ่งอำเภอ

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่จ่าย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดๆตามผังในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ส่วนเกิน Tap หรือขาด	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ๓ จุดในระบบจำหน่าย	
					เฟส A (กวี)	เฟส B (กวี)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 กวี	ไม่ได้มาตรฐาน
			ไม่มี							

ผู้ตรวจประเมิน
(ชื่อและนามสกุล)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ ระดับ สาขา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์

1. มาตรฐานวิชาชีพ (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ตัวชี้วัด	สถานที่ไฟฟ้า	วงจร	ผลการวัดแรงดัน (ใช้สถานี, หม้อแปลง, หรือมิเตอร์แปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วันที่วัด ปี เวลาที่วัด	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เวล		ค่าเฉลี่ย Tap แรงดันแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					วัดตอนเช้า (07.00)	วัดตอนเที่ยง (12.00)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ใช้มาตรฐาน
			ไม่มี							

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือตู้คอน, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
		ไม่มี				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงาน กฟผ. ๑.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. ๑.2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากสถานีแปลง (ก.ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
		ไม่มี				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอสิงสาร

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.๕5	เดือน ก.พ.๕5	เดือน มี.ค.๕5	สรุปไตรมาส 1	
3.1.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเลิงดง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.๕5	เดือน ก.พ.๕5	เดือน มี.ค.๕5	สรุปไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	0	0	0	0	
		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค. 65	เดือน ก.พ. 65	เดือน มี.ค. 65	สรุปไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาดำเนินการให้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข ข้อตกลงแล้ว) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง		6	0	0	6	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		100%	100%	100%	100%	
- นอกเขตเมือง		23	0	0	23	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าภาคใต้

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.65	เดือน ก.พ.65	เดือน มี.ค.65	สรุปไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าภาคใต้

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.65	เดือน ก.พ.65	เดือน มี.ค.65	สรุปไตรมาส 1	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ ไม่น้อยเกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน		0	0	0	0	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.65	เดือน ก.พ.65	เดือน มี.ค.65	สรุปไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟ) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าลําปาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.๕5	เดือน ก.พ.๕5	เดือน มี.ค.๕5	สรุปไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาล่าช้าไฟคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.65	เดือน ก.พ.65	เดือน มี.ค.65	สรุปไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		0	0	0	0	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0	0	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0	0	
ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0	0	
เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.65	เดือน ก.พ.65	เดือน มี.ค.65	สรุปไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		20,383	0	0	20,383	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		20,383	0	0	20,383	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		3,070	0	0	3,070	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		3,070	0	0	3,070	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95 %	90%	90%	90%	90%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		23,621	0	0	23,621	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		23,621	0	0	23,621	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.65	เดือน ก.พ.65	เดือน มี.ค.65	สรุปไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100 %	0	0	0	0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอาเภอลำปาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.65	เดือน ก.พ.65	เดือน มี.ค.65	สรุปไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเห็นควรเงินสด ตามที่รับประกันกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่วัด-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 kv

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ชนิดของแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (กิโลโวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 kv.	ไม่ได้มาตรฐาน
ไม่มี					