



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.สส.

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓/สส.(บต.)๗๐๗ /๒๕๖๕

วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕

เรียน ผชก.ฉ.๓ (ผบธ.กบส.ฉ.๓)

กฟอ.เสิงสาง ขอรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๕ โดยสามารถ

Down load ได้จาก เว็บไซต์ Intranet ของ กฟฉ.๓ ได้เข้าที่

<http://๑๗๒.๒๒.๑.๕๔/>

.....>>> กฟอ.เสิงสาง

.....>>>แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

.....>>>รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ เดือน เมษายน ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อ

(นายโสภณ พิทยภัทร)

ผจก.กฟส.อ.สส.

ผบต.กฟส.อ.สส.

โทร.๐-๔๔-๓๐๐-๓๐๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอไทร พยัค ๑.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่วัด-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าแรงดันที่วัด ได้ทั้ง 3 เฟส		ค่าแรงดัน Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ค่าแรงสูง(ควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุด ในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (ควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
			ไม่มี							

ผู้ตรวจ
นายสุวิทย์ คุ้มคำ
นายสุวิทย์ คุ้มคำ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองสุโขทัย ๑.๖

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 ฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ค่าแรงดันสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (กวี)	ที่คานหม้อแปลง คานแรงต่ำ(กวี)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
			ไม่มี							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอไทรบุรี ปีงบประมาณ ๖๖

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๖ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
		ไม่มี				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ปีที่ ๖.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-สาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1.2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
		ไม่มี				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้า ชัตตง้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	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)		0	0	0	0	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		20,383	0	20,421	40,804	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		20,383	0	20,421	40,804	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		3,070	0	3,052	6,122	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		3,070	0	3,052	6,122	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95 %	90%	90%	90%	90%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		23,621	0	23,473	47,094	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		23,621	0	23,473	47,094	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 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	
		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าลุ่มเสือสิง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100%					
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอาเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข ไซครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง		5	0	0	5	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		4	0	6	10	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	85%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		28	0	0	28	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
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) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครื่อ แต่ไม่เกิน 2,000 เครื่อ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3 ระยะเวลาดำเนินการที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน 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 กฟภ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่มีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟ)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน	100%	100%	100%	100%	100%	
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย		0	0	0	0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย		100%	100%	100%	100%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย		100%	100%	100%	100%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเรื้อหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	