



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

SCAN
วันที่ 3 ส.ค. 2560

จาก กฟส.อนาดี
เลขที่ ก.1๗๑๕(๑๗). ๐๑๘๕
เรื่อง ขอส่งข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ.
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐
เรียน ผจก.กฟอ.กบบ.

ถึง กฟอ.กบบ.
วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๐

ตามบันทึกที่อ้างถึง ให้ กฟฟ.สาขาในสังกัดรวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ. ส่ง กฟฟ.จตุรรวมงาน เพื่อส่งให้ กบค.ก.๑ เป็นประจำทุกเดือน ภายในวันที่ ๕ ของเดือน

กฟส.อนาดี ขอรวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ. ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายস্যัญ เกิดสวัสดิ์)
ผจก.กฟส.อนาดี

ชื่อนางสาวนางาม...กฟ.ต.อ.นาคี.....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์ 2560.....

การตั้งสถาบันการศึกษาใหม่

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เคลวี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท เชาว์สิทธิ์ จำกัด	27-ก.พ.-60	114.19	/	
2	บริษัท อิตาเลียนไทยพัฒนา จำกัด	27-ก.พ.-60	114.74	/	
3	บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด (มหาชน)	27-ก.พ.-60	110.56	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน...กฟส.อ.นาคี.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์ 2560.....

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	แจ้ง	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง	Tap		ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กบม.1	1	บริษัท ชู่อกราวา ออโตโมทีฟ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด	20-ก.พ.-60	22.5		3	22.5	/	
2	กบม.1	3	บริษัท รัสทีน (ไทยแลนด์) จำกัด	20-ก.พ.-60	22.5		3	22.39	/	
3	กบม.1	4	บริษัท โวลท์ฮัสตัน เรลเวย์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด	20-ก.พ.-60	22.6		3	22.64	/	
4	กบม.1	5	บริษัท ซิกซอม สปอร์ต แมเนจเม้นท์ (ประเทศไทย) จำกัด	20-ก.พ.-60	22.4		3	22.9	/	
5	กบม.1	7	บริษัท เคทีเค (ประเทศไทย) จำกัด	20-ก.พ.-60	22.3		3	22.42	/	
6	กบม.3	2	บริษัท ไทยเนค โอเทค จำกัด	20-ก.พ.-60	22.5		3	22.70	/	
7	กบม.2	2	บริษัท ศูนย์ทางหลวงสถึก จำกัด	20-ก.พ.-60	22.5		3	22.54	/	
8	กบม.2	6	บริษัท ทิมพลาส จำกัด	20-ก.พ.-60	22.6		3	22.63	/	
9	กบม.2	7	บริษัท 95 โป่ง	20-ก.พ.-60	22.6		3	22.48	/	
10	นบพรี	1	โรงสูบน้ำบ้านแก่ง	20-ก.พ.-60	22.5		3	22.74	/	
11	นบพรี	2	ฟาร์มไก่ บ.นาดีพันธ์ดี	20-ก.พ.-60	22.5		3	22.40	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2560
ของหน่วยงาน...กฟส.อ.นาดี.....ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ 2560.....

- 1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือเมตร, ระยะทางจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	นาดี	ฟาร์มป่าบางฉัตรพร ป้อมแจ่มศรี	17-ก.พ.-60	391.66	/	
2	นาดี	โรงเรียนเมธีเขตต	21-ก.พ.-59	394.33	/	
3	นาดี	ทพจ.ศักดิ์สุภา กรุป	21-ก.พ.-59	408	/	
4	นาดี	โรงเรียนชุมชนบ้านทุ่งโพธิ์	21-ก.พ.-59	392.33	/	
5	นาดี	นายอำนวย สุขชีเพียร	17-ก.พ.-60	410.8	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2560
ของหน่วยงาน...กฟส.อ.นาคี.....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์ 2560.....

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะทางจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	นาคี	เขื่อนลาลาดอุดมสุข F6 KBU	21-ก.พ.-59	236.9	236	
2	นาคี	บริษัท รุ่งทิพย์เอ็นดี F1 NSI	21-ก.พ.-59	232.69	232	
3	นาคี	บ.สุรินทร์พาพตาสตึก F2 KBU	17-ก.พ.-60	230.8	231	
4	นาคี	ฟาร์มไก่ลายของพล ปาประกอบ F2 NSI	17-ก.พ.-60	234.35	234	
5	นาคี	วัดทับไทร F1 KBU	17-ก.พ.-60	234.85	234	
6	นาคี	หจก.ดิษยา ชีพพลาย F7 KBU	17-ก.พ.-60	236.9	236	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ สาขาอำเภอชาติ ประจําเดือน กุมภาพันธ์

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	11 งาน	ใจ
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง)			
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง)			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%		
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า			
- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)			
- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน (เรื่อง)			
- เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)			เกินกว่า 4 เดือน
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	18,399	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		18,399	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	2,602	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2,602	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟผ สาขาอำเภอชาติ ประจำเดือน กุมภาพันธ์

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%		1500 น.ค. 1500 =
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)		21,001	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		21,001	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		2	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ สาขาอำเภอหาดใหญ่ ประจำเดือน กุมภาพันธ์

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	5	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		3	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%	55	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		2	
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%		- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด เกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ สาขาอำเภอชาติ ประจําเดือน กุมภาพันธ์

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)			
3.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 25 วันทำการ (ราย)	100%		
ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)		2	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)			
3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 40 วันทำการ (ราย)	100%		
ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน การใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)			
ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)			
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)			
ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ สาขาอำเภอหาดใหญ่ ประจำเดือน กุมภาพันธ์

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	7	9 กฟภ.
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	1	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%		*

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟภ สาขาอำเภอนาดี ประจำเดือน กุมภาพันธ์

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)			