



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.หลังสวน

ถึง กบส.ต.๑

เลขที่ ต.๑ ลส.(บค)๓๕๐๘๗/๒๕๖๓

วันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอนำส่งคุณภาพมาตรฐานงานบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓

เรียน อก.บส.ต.๑

กฟอ.หลังสวน ขอนำส่งรายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓ โดยจัดส่ง
ข้อมูลไว้ที่ <ftp://๑๓๒.๒๖.๑.๑/๐๔๒ ผบธ/๐๐๑ กล้องงานเข้า /รายงานคุณภาพงานบริการ ปี ๒๕๖๓>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายธีระพล พัฒนาคักดี)

ผจก.กฟอ.ลส.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน มิถุนายน 2563

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ ที่	สถานี ไฟฟ้า	วงจร (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือ หม้อ แปลง,ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทาง 3 เฟส			ตำแหน่ง Tap หม้อ แปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุด ในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)				ได้มาตรฐาน 20.9-23.1เค วี	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	สฟฟ.ลส.	55-009895 หมู่บ้านรายทอง 2 ถนนพระราชารามบุรี ต.บ้านเงิน อ.หลังสวน จ.ชุมพร	8 มิ.ย.63 19.00น.	22 kV	1ฟส A = 233 1ฟส B = 228 1ฟส C = 235	3	22.42	√		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน มิถุนายน 2563

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟภ.	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือ มิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัด แรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ 1 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดใน ระบบจำหน่าย	
					ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟภ.หลังสวน	มิเตอร์ 27789038 ต.บ้านเงิน อ.หลังสวน จ.ชุมพร ระยะห่าง จากหม้อแปลง 150 เมตร	9 มิ.ย.63 19.00น.	225	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟผ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน มิถุนายน 2563

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟผ.	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือ มิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัด แรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดใน ระบบจำหน่าย	
					ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ ได้ มาตรฐาน
1	กฟผ.หลัง สวน	มิเตอร์ PEA 6000016265 บริษัทเลิศพรฟู้ด หมู่ 4 ต.วังตะกอก อ.หลังสวน จ.ชุมพร	10 มิ.ย.63 19.30น.	เฟส A-N = 236V เฟส B-N = 235V เฟส C-N = 228V	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีตอน มิถุนายน 2563

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		184	287	94		
- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		-	-	3		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	2	3	3		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (ครึ่ง)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน มิถุนายน 2563

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อ้างอิง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100% 54,861	100% 55,053	100% 55,242		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อ้างอิงทุกเดือน (ราย)		-	-	-		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	100%	100%	100%	100%		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อ้างอิงทุกเดือน (ราย)		-	-	-		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100%	100%	100%		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	54,861	55,053	55,242		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	-	-	-	-		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	-	54,861	55,053	55,242		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟผ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน มิถุนายน 2563

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ100	100%	100%	100%	100%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		2	3	3		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90		-	-	-		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		-	-	-		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟผ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปี 2563

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	5	10	4			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	-	-	-			
การปฏิบัติงาน	100%	-	-	-		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	5	10	4			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	-	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน มิถุนายน 2563

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรืออุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300KVA ขึ้นไป ยกเว้น การฉุกเฉิน	100%	-	-	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	32	7		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน มิถุนายน 2563

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)การณระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30แอมป์ 3 เฟส	100%	31	34	10		
-เขตเมือง		19	8	0		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		12	26	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	137	93	133		
-นอกเมือง		117	74	0		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		20	19	0		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีตอน มิถุนายน 2563

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกิน 30 แอมป์ 3 เฟส -เขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
-นอกเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควี	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน มิถุนายน 2563

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หมอแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000เควีเอ	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		44	32	40		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		5	18	12		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		2	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน มิถุนายน 2563

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	-	-	-		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	-	-	-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	95%	-	-	-		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)		-	-	-		
-ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-		
-ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน มิถุนายน 2563

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลากลับไฟฟ้าที่ผิดปกติ การแจ้งงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		12	-	-		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		49	-	-		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเดือน มิถุนายน 2563

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	