



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

SCAN แล้ว

- ๙ ก.ย. ๒๕๖๓

จาก กฟอ.หลังสวน ถึง กบส.ต.๑
เลขที่ ต.๑ กฟอ.ลส.(บค) ๓๕๓๗๗/๒๕๖๓ วันที่ ๙ กันยายน ๒๕๖๓
เรื่อง ขอนำส่งคุณภาพมาตรฐานงานบริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๓
เรียน อก.บส.ต.๑

กฟอ.หลังสวน ขอนำส่งรายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๓ โดยจัดส่ง
ข้อมูลไว้ที่ <ftp://๑๗๒.๒๖.๑.๑/๐๔๒ ผบธ/๐๐๑> กล้องงานเข้า /รายงานคุณภาพงานบริการ ปี ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายธีระพล พัฒนาคักดี)

ผจก.กฟอ.ลส.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน สิงหาคม 2563

- มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)
- ๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ.จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ ที่	สถานี ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือ หม้อ แปลง,ระยะทางจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดใน	
					ที่สถานี (เควี)	เฟส ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	สฟฟ.ลส.	๙	๓๙-๐๐๓๔๑๔ หมู่บ้านสวนกิตติยา ต.วังตะกอก อ.หลังสวน จ.ชุมพร	๓ ส.ค.๖๓ ๑๙.๐๐น.	๒๒ KV	เฟส A = ๒๓๕ เฟส B = ๒๒๘ เฟส C = ๒๓๕	๓	๒๒.๔๑	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟผ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน สิงหาคม 2563

- ๑.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)
- ๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟผ.	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือ มิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ ๑ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบ	
					ได้มาตรฐาน จำหน่าย	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.หลังสวน	มิเตอร์ ๒๒๓๖๔๔๑๗ ต.วังตะกอก อ.หลังสวน จ.ชุมพร ระยะห่าง จากหม้อแปลง ๑๒๐ เมตร	๓ ส.ค.๖๓ ๑๔.๓๐น.	๒๒๗	√	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน สิงหาคม 2563

- ๑.มาตรฐานเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)
- ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟภ.	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือ มิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดใน ระบบจำหน่าย	
					ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เค วี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.หลังสวน	มิเตอร์ PEA ๕๙๐๐๑๔๒๔๔๑ นายมนัส จิรประเสริฐวงศ์ ต.จันเงิน อ.หลังสวน จ.ชุมพร	๕ ส.ค.๖๓ ๑๙.๐๐น.	เฟส A-N = ๒๓๖V เฟส B-N = ๒๓๕V เฟส C-N = ๒๒๘V	V	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน สิงหาคม 2563

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%				
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)		๓๔๑				
- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		-				
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในระบบแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	-				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		-				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (ครึ่ง)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน สิงหาคม 2563

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	ไตรมาส ๓	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๕๕,๕๕๘				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	-					
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	-					
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	-					
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	-	๕๕,๕๕๘				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	-	๕๕,๕๕๘				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน สิงหาคม 2563

๒มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	ไตรมาส ๓	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑๐๐%	๑๐๐%	-			
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		-				
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	-			
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	ไตรมาส ๓	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หมอบปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
	๑๐๐%	๑๐๐%	๗	-	๗	
	๑๐๐%	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองปลื้ม ส่วน เขต ต.1 ประจำเดือน สิงหาคม 2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	ไตรมาส ๓	
๓.๑ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรืออุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	-				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๒๓				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจําเดือน สิงหาคม 2563

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	ไตรมาส ๓	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ(๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐แอมป์ ๓เฟส						
-เขตเมือง	๑๐๐%	๓๘				
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๐				
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๒๘				
-นอกเมือง	๑๐๐%	๔๖				
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๔๗				
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๔๙				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองเสือ จังหวัด ต.1 ประจำเดือน สิงหาคม 2563

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกิน ๓๐แอมป์ ๓เฟส -เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	-			
ภายใน ๒ วันทำการ (รายเกิน ๒ วันทำการ (ราย -นอกเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	-			
ภายใน ๕ วันทำการ (รายเกิน ๕ วันทำการ (ราย		-				
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒/๓๓ เควี						
๓.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน ๒๕๐ เควี	๑๐๐%	๑๐๐%	-			
ภายใน ๓๕ วันทำการ (รายเกิน ๓๕ วันทำการ (ราย		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน สิงหาคม 2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้บริการของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	-			
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๙				
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๖				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน สิงหาคม 2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	ไตรมาส ๓	
๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	-				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-				
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	-				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-				
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	-				
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		-				
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหลวง เขต ต.1 ประจำเดือน สิงหาคม 2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	ไตรมาส ๓	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	-			
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)			-			
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๐๐%				
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	-				
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		-				
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		-				
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	-			
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-				
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน สิงหาคม 2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	ไตรมาส ๓	
๓.๕ การจ่ายเงินค่ารับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกัน ระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	-			