



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.หลังสวน

เลขที่ ต.๑ ลส.(บค) ๓๔/๗๕๖๔

เรื่อง ขอนำส่งคุณภาพมาตรฐานงานบริการ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

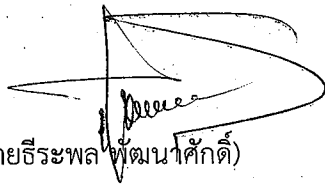
เรียน อก.บล.ต.๑

ถึง กบล.ต.๑

วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายธีระพล พิศนาคัดดี)

ผจก.กฟอ.ลส.
๐๗ ม.ค. ๒๕๖๔



(นายวิทยา พรหมรักษ์)
ผ.บค.กฟอ.ลส.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน ธันวาคม 2563

๑.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ผู้ขอขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ ที่	สถานี ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือ หม้อ แปลง,ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส			ตำแหน่ง Tap หม้อ แปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส	ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้ มาตรฐาน ๒๐.๙- ๒๓.๑เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	สฟฟ.ลส	๑๐	๓๖-๐๑๕๒๔๐ หมู่ ๒ ต.ละแม อ.ละแม จ.ชุมพร	๙ ธ.ค.๖๓ ๑๙.๐๐ น.		๒๒ KV	เฟส A = ๒๓๑ เฟส B = ๒๒๘ เฟส C = ๒๒๙	๓	๒๒.๙	V	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน ธันวาคม 2563

๑.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟภ.	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือ มิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ ๑ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบ	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟภ.ละแม	มิเตอร์ ๕๕๐๐๔๙๖๗๓ ม.๒ ต.ละแม อ.ละแม จ.ชุมพร ระยะห่าง จากหม้อแปลง ๒๘๐ เมตร	๑๐ ต.ค.๖๓ ๑๙.๓๐น.	๒๒๘	√	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัด ช.1 ประจำปี ๒๕๖๓ ธันวาคม 2563

๑.มาตรฐานด้านเทคนิค (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	กฟภ.ละแม	มิเตอร์ PEA ๒๘๑๐๗๔๘๘ สถานที่ ๑๘๑ ม.๙ ต.ละแม อ.ละแม จ.ชุมพร	๑๒ ธ.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 ธันวาคม 2563

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		พ.ย.	ธ.ค	ไตรมาส ๔	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)	๙๙	๑๐๐			
- จ่ายเกินเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	-	-			
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	-	-		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน	-	-			
(เรื่อง)		-	-		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (ครึ่ง)		-	-		

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

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๘% ๑๐๐%	๑๐๐% ๕๖,๑๕๑ -	๑๐๐% ๕๖,๒๖๙ -	๑๐๐% ๑๐๐%	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๕% -	๑๐๐% ๕๖,๑๕๑ ๕๖,๑๕๑	๑๐๐% ๕๖,๒๖๙ ๕๖,๒๖๙	๑๐๐%	

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

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากรับคำร้องภายใน ๓๐วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๑	-		
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		-	-		
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center)ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		-	-		
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟผ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัด อุบลราชธานี

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		พ.ย.	ธ.ค.		ไตรมาส ๔	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟผ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหลวง เขต ต.1 ประจำปีเตือน ธันวาคม 2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		พ.ย.	ธ.ค.		ไตรมาส ๔	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรืออุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดร่วมกันตั้งแต่ ๓๐๐kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		-	-			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟผ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน ธันวาคม 2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		พ.ย.	ธ.ค.		ไตรมาส ๔	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ(๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐แอมป์ ๓เฟส						
-เขตเมือง	๑๐๐%	๒๕	๘			
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๔	๑			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๑	๗			
-นอกเมือง	๑๐๐%	๖๙	๖๑			
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๖๙	๖๐			
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๑			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟผ. ปี 2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีตอน ธันวาคม 2563

ตามมาตรฐานการให้บริการของ พฟ.บ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๒.๑ ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกิน ๓๐แอมป์ ๓เฟส					
-เขตเมือง					
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-		
-นอกเมือง					
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-		
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒/๓๓ เควี)					
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน ๒๕๐ เควี	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-		
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-		

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

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
๓.๓ ระยะเวลาคงทนของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ๓.๓.๑ การเอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๕		

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

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	-		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	-		
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	-	-		
-ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ -ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		-	-		

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

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๔ ระยะเวลากลับไฟคืนกลับ กรณีกวดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) ๓.๔.๑ ผู้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
๓.๔.๒ ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟผ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำปีเตือน ธันวาคม 2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		พ.ย.	ธ.ค.		ไตรมาส ๔	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกัน ระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	-			