



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.หลังสวน ถึง กบล.(ต.๑)
เลขที่ ต.๑ กฟอ.ลส.(บค.) ๒๑๐๖/๒๕๖๔ วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๔
เรื่อง ขอนำส่งคุณภาพมาตรฐานงานบริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔
เรียน อก.บล.(ต.๑)

กฟอ.หลังสวน ขอนำส่งรายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔
โดยจัดส่งข้อมูลไว้ที่ <ftp://๑๗๒.๒๖.๑.๑/#๐๔๒.แผนกบริการและงานธุรกิจ/๐.๐.๑.กล่องงานเข้า/รายงาน>
คุณภาพมาตรฐานงานบริการ ปี ๒๕๖๔ /ประจำเดือน พ.ย. ๖๔ /กฟอ.ลส.เดือน พ.ย. ๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายไพรัช ผ่องใส)
ผจก.กฟอ.ลส.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้า.....อำเภอหลังสวน.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	หลังสวน	1	หม้อแปลง PEA No.34-009542 30 kva.	29 พ.ย. 07	22 KV	231	3	22	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้า.....อำเภอหลังสวน.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน 2564.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	หลังสวน	หม้อแปลง PEA No. 34-009542 30 kva.	29/11/3107	231	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้า.....อำเภอหลังสวน.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน 2564.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

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
1	หลังสวน	มิเตอร์ PEA No. 55-003824 50 kva. มิเตอร์ 28107224 ม.4 ต.วังตะกอก	29/11/3107 เวลา 19.00 น.	395	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้า.....อำเภอหลังสวน.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	278	30			ดินสไลด์ ,ทางขาด
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	1	1			
		0	0			
		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้า.....อำเภอหลังสวน.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		57,761	57,890			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		57,761	57,890			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		57,761	57,890			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		57,761	57,890			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้า.....อำเภอหลังสวน.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้า.....อำเภอหลังสวน.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%					
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0			
การปฏิบัติงาน	100%					
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้า.....อำเภอหลังสวน.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	1			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้า.....อำเภอหลังสวน.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		2	3			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	98%	100%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		64	80			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		1	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้า.....อำเภอหลังสวน.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้า.....อำเภอหลังสวน.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	0 0	0 0			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100% 19 0	100% 6 0			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100% 7 0	100% 14 0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2564

การไฟฟ้า.....อำเภอหลังสวน.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	1			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0			
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้า.....อำเภอหลังสวน.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%					* เดือน ต.ค. ไม่มีงดจ่ายไฟ *
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	63			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%					* เดือน ต.ค. ไม่มีงดจ่ายไฟ *
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

การไฟฟ้า.....อำเภอหลังสวน.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....พฤศจิกายน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	0 0	0 0			