



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สตูล

เลขที่ สต.(บค) - ๒๐๖๕ ✓

ถึง กบส.ต.๓

วันที่ ๑๒ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรียน อก.บส.ต.๓

กฟจ.สตูล ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑

ตั้งรายละเอียดที่แนบมาด้วย จำนวน ๑ ชุด เพื่อให้ กฟต.๓ นำข้อมูลไปรวบรวมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบช. กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นายพิเชฐ ยิ่งจำเริญศาสตร์)
รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.กฟจ.สตูล

แผนกบริการลูกค้า

๑๕๐๓๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟอ.สตูล.....เขต.....กฟต.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

	ชื่อ กฟฟ.1,2 (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	PEA 36-008736 (100 KVA) บ้านห้วยทาง (ถนนยาศราสวัสดิ์) ห่างจากสถานี 10 ก.ม.	บ้านห้วยทาง	17 ต.ค.61 10.00 น.	239	AN=239 BN=240 CN=239	
2	PEA 36-008720 (100 KVA) บ้านนาลาน (ซอยโรงสีรัฐไทยเจริญ) ห่างจากสถานี 9 ก.ม.	บ้านนาลาน	22 พ.ย 61 10.00 น.	239	AN=238 BN=239 CN=239	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ละงู.....เขต...กฟต.3...

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

	ชื่อ กฟฟ.1,2 (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	หม้อแปลงข้างเทศบาล ต.กำแพง PEA.35-001440 250kva PEA.มิเตอร์29120452 ห่างจากหม้อแปลง 80 เมตร	ต.กำแพง	5พ.ย.61 09.00 น	200	AN=200 BN=200 CN=220	
2	หม้อแปลงบ.ท่าแล-หลา PEA41-000672 100 KVA PEA.มิเตอร์ 28037985 ห่างจากหม้อแปลง 90 เมตร	บ.ท่าแล-หลา	5 ธ.ค.61 09.00 น	200	AN=200 BN=200 CN=220	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟอ.สตูล.....เขต.....กฟต.3

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจาก หม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.สตูล	PEA 36-008736 (100 KVA) บ้านหัวทาง (ถนนยาดราสวัสดิ) ห่างจากสถานี 10 ก.ม.	17 ต.ค.61 10.00 น.	398	AB=398 BC=398 CA=398	
2	กฟอ.สตูล	PEA 36-008720 (100 KVA) บ้านนาลาน (รอยโรงอิฐไทยเจริญ) ห่างจากสถานี 9 ก.ม.	22 พ.ย 61 10.00 น.	398	AB=397 BC=399 CA=398	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ละงู.....เขต...กฟต.3...

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจาก หม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.อ.ละงู	หม้อแปลงข้างเทศบาล ต.กำแพง PEA.35-001440 250K PEA.มิเตอร์29120452 ห่างจากหม้อแปลง 80 เมตร	5พ.ย.61 09.00 น	400	AB=400 BC=400 CA=400	
2	กฟส.อ.ละงู	หม้อแปลงบ.ท่าแล-หลา PEA41-000672 100 KVA PEA.มิเตอร์ 28037985 ห่างจากหม้อแปลง 90 เมตร	5 ธ.ค.61 09.00 น	400	AB=400 BC=400 CA=400	

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟจ.สตูล

เขต.....กฟต.3.....โทร.....15035.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าส่งหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าส่งหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าส่งหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	100%			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟจ.สตูล

เขต.....กฟต.3.....โทร.....15035.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส4	
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)		16	15			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		123	128			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟจ.สตูล

เขต.....กฟต.3.....โทร.....15035.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟ.ภ.

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส4	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	7			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	100%	100%			
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%			
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		11	11			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		74	66			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟจ.สตูล

เขต.....กฟต.3.....โทร.....15035.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส4	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%			
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%			
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟจ.สตูล

เขต.....กฟต.3.....โทร.....15035.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%			
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0			