



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ชุมพร

เลขที่ ต.๑-กฟส.ชพ.(บส.) ๑๗๔๑/๕๖๗

ถึง กบล.(ต.๑)

วันที่ ๑๐ ต.ค. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.(ต.๑)

กฟส.ชุมพร ขอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๗ และประจำไตรมาส ๓/๒๕๖๗ พร้อมนี้ได้แนบเอกสารมาด้วยแล้ว จำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายนิติ อินทรศิริ)

ผจก.กฟส.ชพ.

๑๐ ต.ค. ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร ประจำปี ๒๕๖๗

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
ชุมพร๑	๑๐	มีเตอร์จุดแบ่งแดน โรงสูบน้ำวิสัยเหนือ ชุมพร - สวี ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร	๓๐ ก.ย. ๖๗	๒๒.๙๐				๒๒.๒๐	ได้มาตรฐาน	
ชุมพร๑	๔	มีเตอร์จุดแบ่งแดน ตรงข้ามโรงสูบน้ำวิสัยเหนือ จุดที่ ๑ ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร	๓๐ ก.ย. ๖๗	๒๒.๘๐				๒๒.๓๐	ได้มาตรฐาน	
ชุมพร๑	๔	มีเตอร์จุดแบ่งแดน หาดพริก ชุมพร- สวี ต.วิสัยเหนือ อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร	๓๐ ก.ย. ๖๗	๒๒.๘๐				๒๒.๒๐	ได้มาตรฐาน	
ชุมพร๑	๒	มีเตอร์จุดแบ่งแดน บ้านสะพาน ๕ ม.๘ ต.ท่าข้าม อ.ท่าชนะ จ.ชุมพร	๓๐ ก.ย. ๖๗	๒๒.๙๐				๒๒.๔๐	ได้มาตรฐาน	
ชุมพร๑	๗	มีเตอร์จุดแบ่งแดน หน้า บึง ปตท.ชุมพรประตุมือง(ฝั่งใต้) ม.๔ ต.หาดพันไกร อ.เมืองชุมพร จ.ชุมพร	๓๐ ก.ย. ๖๗	๒๒.๘๐				๒๒.๖๐	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กันยายน

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	%			%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		๑๓๕	๙๙	๘๔	๓๑๘	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	%			%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๕	๓	๓	๑๑	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กันยายน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้าล้นประจักษ์กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	๑๐๐%	%	๘	๓	%
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	%	๘	๓	%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กันยายน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	%			%	
		๒	๐	๐	๒	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กันยายน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๒	๑๕	๑๔	% ๔๑
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐...%	๗๖	๗๑		% ๒๕๔
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กันยายน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐...%			%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย		๑	๐	๐	๑	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	%			%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย						
เกิน ๕ วันทำการ (ราย						
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐...%			%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย		๐	๐	๒	๒	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กันยายน

๓. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๔๕ วันทำการ (ราย เกิน ๔๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	%			%	
๓.๓ ระยะเวลาคงทนของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	%	๒๘	๒๕	๙๕	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๑	๑๙	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กันยายน

๓. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ชี้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ชี้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	%	๓	๑	๕	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ชี้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ชี้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐....%			%	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ชี้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๙๕%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กันยายน

๓. มาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐....%			%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย		๑,๐๔๕	๑,๐๒๒	๑,๑๐๓	๓,๑๗๐	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	%			%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย		๒,๐๑๑	๒,๑๘๑	๒,๑๔๖	๖,๓๘๘	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย						
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	%			%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย						
เกิน ๒ วันทำการ (ราย						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดชุมพร เขต ต.๑ ประจำเดือน กันยายน

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%	%			%	