



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.สทร.

เลขที่ น.๑ สทร.(บค) ๖๔๕๕ / ๖๔๖๒

ถึง กฟน.๑

วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๒

เรื่อง นำส่งรายงานประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๒

เรียน อช.น.๑

กฟอ. สันทราย ขอนำส่ง รายงานประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๒ ให้ ผบธ.กบส. (น๑) โดยมี
รายละเอียด ดังนี้

๑. รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ (บล.๐๑) ก.ย. ๒๕๖๒
๒. รายงานความต้องการพลังงานเพิ่มในเขตสถานีไฟฟ้า [อส.๒ (บห.)-๑] ก.ย. ๒๕๖๒
๓. รายงาน PEA บริการถูกใจมิติใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ ก.ย. ๒๕๖๒
๔. รายงาน PEA งานบริการขยายเขต กฟอ.สันทราย เดือน ก.ย. ๒๕๖๒

ทั้งนี้ กฟอ. สันทราย ได้วางไฟล์ผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์ม Excel ไว้ที่ระบบ VPN แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแจ้ง ผบธ.กบส.น.๑ ดำเนินการต่อไป

(นายอินสน ด้านคือ)

ผจก.กฟอ.สทร.

๐๙ ต.ค. ๒๕๖๒

ผบค.กฟอ.สทร.

โทร ๐-๕๓๔๕-๒๐๐๑ ภายใน ๑๔๓๓๕ - ๑๔๓๓๗

รายงานประจำเดือน สิงหาคม 2562 การไฟฟ้าอำเภอสังขละบุรี รวม กฟส.ในสังกัด

3 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เอกสารแนบ 3

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.		
3.1	คุณภาพไฟฟ้า					3	
3.1.1	การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
	การแจ้งดับไฟ	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	
	การปฏิบัติงาน	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	
3.1.2	การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือ เขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	- แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
	- แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.		
3.2	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1	ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)						
3.2.1.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	- เขตเมือง		294	233	271	798	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.1.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	- เขตเมือง		5	1	1	7	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.		
3.2.2	ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)						
3.2.2.1	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1	10	14	25	
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.2.2	หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า 2,000 เควีเอ	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1	
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3	ระยะเวลาตอบสนองผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือข้อร้องเรียน						
	การโอนข้อร้องใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		70	91	112	273	
	เกิน 30 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

3.3.2	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	เกิน 20 วันทำการ (ราย)		71	46	64	181	
			0	0	0	0	
3.3.3	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		1	2	2	5	
			0	0	0	0	
3.3.4	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		1	3	0	4	
			0	0	0	0	
3.3.5	การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (กรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	95%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	
			0	0	0	0	
3.4	ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1	ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์)						
	- เขตเมือง	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)		446	843	1,453	2,742	
			0	0	0	0	
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
			0	0	0	0	
3.4.2	ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ผู้ใช้ไฟเกิน 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป)	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
			0	0	0	0	

2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	3	
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		140	110	73	323	
			0	0	0	0	
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
			0	0	0	0	
2.3	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่น้อยกว่า 98%	98%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		0	0	0	0	
			0	0	0	0	
2.3.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		90,419	90,650	90,801	271,870	
			90,419	90,650	90,801	271,870	
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		90,419	90,650	90,801	271,870	
			90,419	90,650	90,801	271,870	
2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		2	2	4	8	
			0	0	0	0	

หมายเลขโทรศัพท์ 053 - 492001

เบอร์ภายใน 14335 , 6

รายละเอียดความต้องการพลังงานที่จะเพิ่มขึ้นในเขตสถานีไฟฟ้า(เฉพาะงานขยายเขตส่งไฟฟ้าที่มีอนุวัติตัดติดตั้งหม้อแปลง ตั้งแต่ 500 เครือ.ขึ้นไป)

กฟน.1 ประจำเดือน กันยายน พ.ศ. 2562

อส.2(บห.)-1

[illegible]

สรุปรายงานผลการดำเนินงาน "PEA บริการลูกค้าใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ"

1. ขึ้นขอใช้ไฟขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที 2. เขตเมืองขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม.

เขต กฟน.1 สถานะ กันยายน ประจำปี 2562

ที่	รหัสการไฟฟ้า	กฟฟ.	ปริมาณงานบริการรับคำร้อง / รับชำระเงินภายใน 15 นาที											ติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง				
			1. งานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่		2. ค้นหาสถานที่ PEA MAP				3. รับคำร้องในระบบ		4. รับชำระเงิน			(5) ติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง				
			คำร้องทั้งหมด	คำร้องที่ใช้โครงการฯ	ดำเนินการได้	ดำเนินการไม่ได้			ดำเนินการได้	ดำเนินการไม่ได้	ดำเนินการได้	ดำเนินการไม่ได้		ทั้งหมด	ดำเนินการได้	ดำเนินการไม่ได้		
			(ราย)	(ราย)	(ราย)	ข้อมูล PEA MAP ไม่ถูกต้อง (ราย)	ลูกค้าไม่สามารถชี้จุดติดตั้งได้ (ราย)	อื่นๆ (ถ้ามี โปรดระบุด้านล่าง)	(ราย)	(ราย)	(ราย)	ลูกค้าไม่ประสงค์ชำระเงิน (ราย)	ลูกค้าเตรียมมาเงินไม่เพียงพอ (ราย)	(ราย)	(ราย)	ระบบไฟฟ้าภายในไม่เป็นไปตามมาตรฐาน (ราย)	ต้องขยายเขตระบบไฟฟ้า (ราย)	อื่นๆ (ถ้ามี โปรดระบุด้านล่าง)
69	A11101	กฟอ.สันทราย	276	42	42	0	0	0	42	0	42	0	0	42	0	0	0	0
119																		
120																		
รวม			276	42	42				42		42			42	0	0	0	0

หมายเหตุ

สรุปผลการดำเนินงาน "PEA บริการถูกใจมิติใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ"

ขยายเขตแรงต่ำไม่เกิน 200 เมตร ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 15 แอมป์ ชำระค่าขยายเขตพร้อมค่าธรรมเนียมได้ ภายใน 30 นาที

กฟอ.สันทราย

ประจำเดือน กันยายน 2562

[illegible]