



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ศบค.ปยว.

ถึง ผจก.กฟส.ปยว.

เลขที่ ก.๒ บคจ.ฉช.ปยว.(งบส.)๓๓๑/๒๕๖๕

วันที่ ๖ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๕

เรียน ผจก.กฟส.ปยว.

ตามบันทึกที่ ก.๒ กบล.(บธ.) ๕๘๗/๒๕๖๐ ลว. ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๐ กฟก.๒ ขอให้ กฟฟ.ชั้น ๑ - ๓ และ กฟส. รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการเป็นประจำทุกเดือน ภายในวันที่ ๑๐ หลังสิ้นเดือน เพื่อแจ้งให้ กวป. ทราบต่อไปนั้น

ศบค.ปยว. จึงขอรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประกอบด้วยมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard), มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standard) และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟก. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๕ ดังรายละเอียดแนบท้ายบันทึกฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพุลสุข หิมมะ)

ผจก.ศบค.ปยว.

ที่ ก.๒ กฟส.ปยว. ๓๓๑ /๒๕๖๕

เรียน อก.บส.(ก๒)

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายแสนสุข ศิริอุดมสิน)

ผจก.กฟส.ปยว.

ศบค.ปยว.

โทร. ๐๓๘-๗๘๔๒๗๔

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว.....เขต.....กฟภ.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ชื่อ : บริษัท เอ็นโด้ ฟอรัจจิง (ประเทศไทย) จำกัด ที่อยู่ : 179/2 ม.7 - ต.หัวสำโรง อ.แปลงยาว จ.ฉะเชิงเทรา 24190	03/05/2022	115	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแม่เปิน

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันตามข้อ 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ตามแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ตามแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	BAK	6	ชื่อ : บริษัท ยีเอส ยิวซ่า สยาม อินดัสตริลส์ จำกัด ที่อยู่ : 111 ม.9 - ต.หัวคำโรง อ.แม่เปิน ยาง จ. อะตังเมรา 24190 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า : 020016956374 หมายเลขมิเตอร์ : 6000548844 PEA No. : 45-111011 , 45-114922 ขนาดหม้อแปลง : 1600 , 2500 เควีเอ	03/05/2022	22.2	225	3	21.72	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปดงาว

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทศอ-ชาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.อ.เปยว.	หมายเลขมิเตอร์ : 6101394060 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า : 020001785731 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า : เศษฯ เสงเจริญ ที่อยู่ : 73/1 ม.7 - ต.หัวสำโรง อ.แปดงาว จ.ฉะเชิงเทรา 24190 PEA No. 60-010142 ห่างจากหม้อแปลง ระยะ 300 เมตร	3 พ.ค. 65	222	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.อ.ปยว.	หมายเลขมิเตอร์ : 6100034811 หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า : 020001789196 ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า : เส็ก สุริโยรัตนโนภาส ที่อยู่ : 28/1 ม.2 - ต.หัวสำโรง อ.แปลงยาว จ.ฉะเชิงเทรา 24190 PEA No. 60-010142 ห่างจากหม้อแปลง ระยะ 230 เมตร	3 พ.ค. 65	352	✓	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปะลงยาว

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90% สกป.	100%				
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	59 -					
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95% สกป.	100%				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	- -					

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	งบร.	11,483.00				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		11,483.00				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	งบร.	11,887.00				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		11,887.00				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	งบร.	100%				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		23,370.00				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		23,370.00				
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	งบส.	100%				
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		-				
- ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		-				
เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-				

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	-	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบข.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสงขลา

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100% ผลป.	100% 5				
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100% ผลป.	- 100% 5 -				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100% ผกป.	%				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปดงายาว

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100 %	100%			
- เขตเมือง					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	ผลต.	1			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	ผลต.	1			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100 %	45%			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	ผลต.	18			
	ผลต.	22			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100 %	%	%	%	%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
- เขตเมือง		-	-	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100 %	%	%	%	%	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100 %	100 %				
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	ผลบต.	-				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)	ผลบต.	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100 % ผลบต. ผลบต.	%				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)	100 % ผลบต. ผลบต.					
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100 % ผลบต. ผลบต.					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100 %	%				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	ผลบต.	-				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	ผลบต.	-				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100 %	%				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	ผลบต.	-				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	ผลบต.	-				
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95 %	%	%	%	%	ในการคืนที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)
- ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		-	-	-	-	จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
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 %	%			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100 %	%			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาแปลงยาว

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85 %	%			
	ผบก.	-			
	ผบก.	-			