



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



2 S.A. 2559

จาก กฟส.แหลมสิงห์ ถึง กบล.ก.๒
เลขที่ ก.๒ ลสง.(บต.)๑๑๓๖ /๒๕๕๙ วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพของ กฟภ. ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๙
เรียน อก.บล.(ก.๒)

กฟส.แหลมสิงห์ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้าน
เทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและบริการทั่วไปประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้แล้ว
ด้วย จำนวน ๗ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการให้ต่อไปด้วย

(นายลือพงศ์ หงส์ศิริธรรม)

ผจก.กฟส.ลสง.

๒ ธ.ค. ๕๙

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๑ ด้านการจัดหน่วย แจ้างหนี้ค่าไฟฟ้า			
๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๘%	๑๐๐%	
-สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน			
๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕%	๑๐๐%	
-สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน			
๒. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน			
๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า			
(๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ	ร้อยละ ๑๐๐%	-	
(๒) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕%	-	
๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า		-	
<u>กรณีเป็นรายลักษณะอักษร</u>			
(๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ	ร้อยละ ๑๐๐%	-	
(๒) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมาภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง	ร้อยละ ๑๐๐%	-	
<u>กรณีทางโทรศัพท์(Call Center)</u>		-	
๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟแผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงาน และการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง ๓.๑ การแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า (๑.)อย่างน้อย ๓ วันทำการ(มี ครั้ง) (๒.)ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ (มี ครั้ง) (๓.)โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์หรือวิทยุหรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย (มี ครั้ง) (๔.)ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน ๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง <u>กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง</u> (๑.)สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมงนับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า <u>กรณีจากไฟฟ้าดับ</u> (๒.)ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมงนับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ สุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า	ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐% - -	
(๑.)สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมงนับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า <u>กรณีจากไฟฟ้าดับ</u> (๒.)ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมงนับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ สุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า ร้อย ๙๐% ร้อยละ๑๐๐%	- -	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๔. ด้านระยะเวลาการให้บริการ ๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) (๑.)ระบบแรงดันต่ำ ๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส(ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) -เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ(๒ ราย) -เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ(๓๑ราย) ๑.๒ ผู้ใช้ไฟขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟสขึ้นไป(ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ) -เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ(- ราย) -เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ(-ราย) ๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข (๑.)กรณีการโอน-เปลี่ยนชื่อ พันธบัตรการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ(๑ ราย) (๒.)กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๐ วันทำการ(๙ ราย) (๓.)กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ(- ราย)	ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐% - - - ๑๐๐% -	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค(Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า(จุดที่ซื้อ-ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการและที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส(เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๙

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค(Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า(จุดที่ซื้อ-ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

[illegible]

ของหน่วยงาน กฟส.แหลมสิงห์

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค(Technical standard)

-มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า(จุดที่ซื้อ-ขาย)

အသံအသွယ်အသွယ် ၁၁၁၁ ကျိ

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๕๙ (ส่วนภูมิภาค) แบบฟอร์ม วป.(ผก)๕๖-๐๕/๑๖
ของหน่วยงาน กฟส.แหลมสิงห์

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค(Technical standard)

-มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า(จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ	ชื่อ กฟฟ ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๖๑-๓๙๙ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน