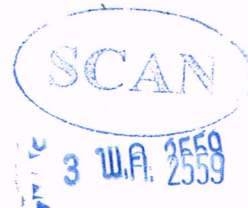




การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก



จาก กฟส.แหลมสิงห์ ถึง กบล.ก.๒  
เลขที่ ก.๒ ลสจ.(บต.)๓๖๑/๒๕๕๙ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๕๙  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพของ กฟภ. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙  
เรียน อก.บล.(ก.๒)

กฟส.แหลมสิงห์ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้าน  
เทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและบริการทั่วไปประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้  
แล้วด้วย จำนวน ๗ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

( นายวันชาติ บุณนาค )

ผจก.ลสจ.

๓ พ.ค. ๕๙

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน เมษายน 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 ด้านการจดหน่วย แฉ่งหนี้ค่าไฟฟ้า                                                |                        |                |              |
| 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) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน 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 เมษายน 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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>๓. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงาน และการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง</p> <p>๓.๑ การแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)</p> <p>การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า</p> <p>(๑.)อย่างน้อย ๓ วันทำการ(มี ๑ ครั้ง)</p> <p>(๒.)ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ (มี ๑ ครั้ง)</p> <p>(๓.)โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์หรือวิทยุหรือ ประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ บริเวณปากซอย (มี ๑ ครั้ง)</p> <p>(๔.)ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน</p> <p>๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง</p> <p><u>กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง</u></p> <p>(๑.)สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมงนับจาก เวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า</p> <p><u>กรณีจากไฟฟ้าดับ</u></p> <p>(๒.)ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ สุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า</p> | <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ไม่น้อยกว่า ร้อย ๙๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |              |



## รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน เมษายน 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 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>๔. ด้านระยะเวลาการให้บริการ</p> <p>๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)</p> <p>(๑.)ระบบแรงดันต่ำ</p> <p>๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส(ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)</p> <p>-เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ(๖ ราย)</p> <p>-เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ(๒๖ราย)</p> <p>๑.๒ ผู้ใช้ไฟขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟสขึ้นไป(ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)</p> <p>-เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ(- ราย)</p> <p>-เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ(-ราย)</p> <p>๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข</p> <p>(๑.)กรณีการโอน-เปลี่ยนชื่อ พันธบัตรการใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๐ วันทำการ(- ราย)</p> <p>(๒.)กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๐ วันทำการ(๖ ราย)</p> <p>(๓.)กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ(- ราย)</p> | <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> |              |



รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค(Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า(จุดที่ซื้อ-ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค(Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า(จุดที่ซื้อ-ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับ<br>ที่ | สถานี<br>ไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือ<br>หม้อแปลง,ระยะห่างจากสถานี)<br>(กม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด<br>ได้ทั้ง๓เฟส |                              | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดันที่<br>คำนวณได้ด้าน<br>แรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |                   |
|--------------|----------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
|              |                |      |                                                                                        |                                      | ที่สถานี<br>๗(เควี)                  | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๑.๑<br>เควี | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
|              |                |      | ไม่มี                                                                                  |                                      |                                      |                              |                            |                                              |                                 |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๕๔ (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

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานี)(กม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                              | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน              |                   |
|----------|------------|------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
|          |            |      |                                                                                    |                                      | ที่สถานี<br>(เควี)                 | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑เควี | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
|          |            |      | ไม่มี                                                                              |                                      |                                    |                              |                            |                                              |                             |                   |



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

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค(Technical standerd)

-มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า(จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

SCAN

2 ส.ย. 2559

จาก กฟส.แหลมสิงห์ ถึง กบล.ก.๒  
เลขที่ ก.๒ ลสส.(บต.)๔๓๒/๒๕๕๙ วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๙  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพของ กฟภ. ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๕๙  
เรียน อก.บล.(ก.๒)

กฟส.แหลมสิงห์ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้าน  
เทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและบริการทั่วไปประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้  
แล้วด้วย จำนวน ๗ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

  
( นายเวียง ลามบัว )

ทผ.บต. รักษาการแทน ผจก.ลสส.

๑ มิ.ย. ๕๙

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน พฤษภาคม 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 ด้านการจดหน่วย แจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                                               |                       |                |              |
| ๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                              | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘% | ๑๐๐%           |              |
| -สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                           |                       |                |              |
| ๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                                                          | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕% | ๑๐๐%           |              |
| -สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน                    |                       |                |              |
| ๒. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน                                                    |                       |                |              |
| ๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า                                             |                       |                |              |
| (๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ                                  | ร้อยละ ๑๐๐%           | -              |              |
| (๒) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน                          | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 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                                    | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐% | -              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน พฤษภาคม 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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>๓. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงาน และการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง</p> <p>๓.๑ การแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)</p> <p>การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า</p> <p>(๑.)อย่างน้อย ๓ วันทำการ(มี ๑ ครั้ง)</p> <p>(๒.)ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ (มี ๑ ครั้ง)</p> <p>(๓.)โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์หรือวิทยุหรือ ประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ บริเวณปากซอย (มี ๑ ครั้ง)</p> <p>(๔.)ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน</p> <p>๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง</p> <p><u>กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง</u></p> <p>(๑.)สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมงนับจาก เวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า</p> <p><u>กรณีจากไฟฟ้าดับ</u></p> <p>(๒.)ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ สุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า</p> | <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ไม่น้อยกว่า ร้อย ๙๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |              |



## รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน พฤษภาคม 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 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>๔. ด้านระยะเวลาการให้บริการ</p> <p>๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)</p> <p>(๑.)ระบบแรงดันต่ำ</p> <p>๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส(ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)</p> <p>-เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ(๖ ราย)</p> <p>-เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ(๒๖ราย)</p> <p>๑.๒ ผู้ใช้ไฟขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟสขึ้นไป(ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)</p> <p>-เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ(- ราย)</p> <p>-เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ(-ราย)</p> <p>๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข</p> <p>(๑.)กรณีการโอน-เปลี่ยนชื่อ พันธบัตรการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ(- ราย)</p> <p>(๒.)กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๐ วันทำการ(๖ ราย)</p> <p>(๓.)กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ(- ราย)</p> | <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> |              |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๕๙

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค(Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า(จุดที่ซื้อ-ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๕๙

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค(Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า(จุดที่ซื้อ-ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับ<br>ที่ | สถานี<br>ไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือ<br>หม้อแปลง,ระยะห่างจากสถานี)<br>(กม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด<br>ได้ทั้ง๓เฟส |                              | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดันที่<br>คำนวณได้ด้าน<br>แรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |                   |
|--------------|----------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
|              |                |      |                                                                                        |                                      | ที่สถานี<br>ฯ(เควี)                  | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๑.๑<br>เควี | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
|              |                |      | ไม่มี                                                                                  |                                      |                                      |                              |                            |                                              |                                 |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๕๙ (ส่วนภูมิภาค) แบบฟอร์ม วป.(ผภ)๔๖-๐๕/๑๖  
 ของหน่วยงาน กฟส.แหลมสิงห์

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค(Technical standard)

-มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า(จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานี)(กม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                              | ตำแหน่ง<br>Tep<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน              |                   |
|----------|-------------|------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
|          |             |      |                                                                                    |                                      | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑เควี | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
|          |             |      | ไม่มี                                                                              |                                      |                                    |                              |                            |                                              |                             |                   |



รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๕๙ (ส่วนภูมิภาค) แบบฟอร์ม วป.(ผก)๔๖-๐๕/๑๖  
ของหน่วยงาน กฟส.แหลมสิงห์

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓.งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค(Technical standerd)

-มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า(จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก



5 ก.ค. 2559

จาก กฟส.แหลมสิงห์ ถึง กบล.ก.๒  
เลขที่ ก.๒ ลสง.(บต.) ๕๕๐ /๒๕๕๙ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๙  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพของ กฟภ. ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๙  
เรียน อก.บล.(ก.๒)

กฟส.แหลมสิงห์ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านเทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและบริการทั่วไปประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้แล้วด้วย จำนวน ๗ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

( นายวันชาติ บุนนาค )

ผจก.ลสง.

๕ ก.ค. ๕๙

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน มิถุนายน 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 แจกหนี้ค่าไฟฟ้า                                               |                       |                |              |
| ๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                              |                       |                |              |
| -สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                           | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘% | ๑๐๐%           |              |
| ๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                                                          |                       |                |              |
| -สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน                    | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕% | ๑๐๐%           |              |
| ๒. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน                                                    |                       |                |              |
| ๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า                                             |                       |                |              |
| (๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ                                  | ร้อยละ ๑๐๐%           | -              |              |
| (๒) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน                          | ไม่น้อยกว่าร้อยละ 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                                    | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐% | -              |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

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



## รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน มิถุนายน 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 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>๔. ด้านระยะเวลาการให้บริการ</p> <p>๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)</p> <p>(๑.)ระบบแรงดันต่ำ</p> <p>๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส(ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)</p> <p>-เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ(๖ ราย)</p> <p>-เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ(๒๖ราย)</p> <p>๑.๒ ผู้ใช้ไฟขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟสขึ้นไป(ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)</p> <p>-เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ(- ราย)</p> <p>-เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ(-ราย)</p> <p>๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข</p> <p>(๑.)กรณีการโอน-เปลี่ยนชื่อ พันธบัตรการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ(- ราย)</p> <p>(๒.)กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๐ วันทำการ(๖ ราย)</p> <p>(๓.)กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ(- ราย)</p> | <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> <p>ร้อยละ๑๐๐%</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> |              |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๙

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค(Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า(จุดที่ซื้อ-ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๙

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค(Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า(จุดที่ซื้อ-ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับ<br>ที่ | สถานี<br>ไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือ<br>หม้อแปลง,ระยะห่างจากสถานี)<br>(กม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด<br>ได้ทั้ง๓เฟส |                              | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดันที่<br>คำนวณได้ด้าน<br>แรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |                   |
|--------------|----------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
|              |                |      |                                                                                        |                                      | ที่สถานี<br>๗(เควี)                  | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๑.๑<br>เควี | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
|              |                |      | ไม่มี                                                                                  |                                      |                                      |                              |                            |                                              |                                 |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๕๙ (ส่วนภูมิภาค) แบบฟอร์ม วป.(ผภ)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

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานี(กม.)) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                              | ตำแหน่ง<br>Tep<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน |                   |
|----------|------------|------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|----------------|-------------------|
|          |            |      |                                                                                    |                                      | ที่สถานี<br>(เควี)                 | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ |                            |                                              | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
|          |            |      | ไม่มี                                                                              |                                      |                                    |                              |                            |                                              |                |                   |



รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๕๙ (ส่วนภูมิภาค) แบบฟอร์ม วป.(ผภ)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<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน           |               |
|-------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------|---------------|
|       |              |                                                                             |                                      |                                                   | ได้มาตรฐาน ๓๖๑-๓๙๙ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
|       |              | ไม่มี                                                                       |                                      |                                                   |                          |               |