



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

กฟส.อ.ลสง. ส่งงานผ่านระบบ INFOMA

วันที่ 3 พ.ค. 2560 เวลา 09:09

จาก กฟส.แหลมสิงห์ ถึง กบล.ก.๒
เลขที่ ก.๒ ลสง.(บต.) ๕๑๕ / ๒๕๖๐ วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพของ กฟภ. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐
เรียน อก.บล.(ก.๒)

กฟส.แหลมสิงห์ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้าน
เทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและบริการทั่วไปประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้
แล้วด้วย จำนวน ๗ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการให้ต่อไปด้วย

(นายลือพงศ์ หงส์ธีธรรม)

ผจก.กฟส.ลสง.

๒ พ.ค. ๖๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

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	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘%	๑๐๐%	
-สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน			
๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%	๑๐๐%	
-สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน			
๒. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน			
๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า			
(๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ	ร้อยละ๑๐๐%		
(๒) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%		
๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า			
<u>กรณีเป็นรายลักษณะอักษร</u>			
(๑) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ	ร้อยละ๑๐๐%		
(๒) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมาภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง	ร้อยละ๑๐๐%		
<u>กรณีทางโทรศัพท์(Call Center)</u>			
๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

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.)โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์หรือวิทยุหรือ ประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ บริเวณปากซอย (มี ครั้ง) (๔.)ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน ๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง <u>กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง</u> (๑.)สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมงนับจาก เวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า <u>กรณีจากไฟฟ้าดับ</u> (๒.)ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ สุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า	ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ไม่น้อยกว่า ร้อย ๙๐% ร้อยละ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

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
๔. ด้านระยะเวลาการให้บริการ ๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) (๑.)ระบบแรงดันต่ำ ๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟสไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ) -เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ(๘ ราย) -เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ(๕ราย) ๑.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟสขึ้นไป(ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ) -เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ(- ราย) -เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ(-ราย) ๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข (๑.)กรณีการโอน-เปลี่ยนชื่อ พันธบัตรการใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๐ วันทำการ(๑ ราย) (๒.)กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๒๐ วันทำการ(๔ ราย) (๓.)กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ(- ราย)	ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐% ร้อยละ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค(Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า(จุดที่ซื้อ-ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑.๕ เควี

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการและที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส(เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐.๙-๑๒.๐.๗ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.แหลมสิงห์.....

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค(Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า(จุดที่ซื้อ-ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

[illegible]

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๖๐ (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

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