

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะสมุย เขต 2 ภาค 4

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สถานี กม.2 (115 KV)	30-มิ.ย.-66	117.66	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะสมุย เขต 2 ภาค 4

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี
1	กม.2	8	11 กม. หน้าธนาคารกรุงศรี ม.5บ่อผุด (PEA 45-012729) 250 kVA	21-มิ.ย.-66 10.00 น.	33.3	396.26	2	33.3	ได้มาตรฐาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะสมุย เขต 2 ภาค 4

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

น จุดในระบบจำหน่าย

ไม่ได้มาตรฐาน

น จุดในระบบจำหน่าย

ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะสมุย เขต 2 ภาค 4

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กม.2	หน้าธนาคารกรุงศรี ม.5บ่อผุด (PEA 45-012729) 250 kVA	21-มิ.ย.-66 10.00	228.79	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะสมุย เขต 2 ภาค 4

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กม.2	หน้าธนาคารกรุงศรี ม.5บ่อผุด (PEA 45-012729) 160 kVA	21-มิ.ย.-66 10.00 น.	396.26	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน 66	พฤษภาคม 66	มิถุนายน 66	กรกฎาคม 66	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	96.70%	96.25%	97.54%	96.83%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		527	436	476	1,439	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		18	17	12	47	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)				-	ไม่มีข้อร้องเรียน	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)				-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน 66	พฤษภาคม 66	มิถุนายน 66	กรกฎาคม 66	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)				-		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)					42,118	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)					42,125	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)					42,118	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)					42,125	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน 66	พฤษภาคม 66	มิถุนายน 66	กรกฎาคม 66	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	%	%	%	%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน 66	พฤษภาคม 66	มิถุนายน 66	กรกฎาคม 66	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100.00%	100%	100%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		2	3	3	8	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	100%	100.00%	100.00%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		2	3	3	8	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน 66	พฤษภาคม 66	มิถุนายน 66	กรกฎาคม 66	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	%	%	%	%	
				-		
				-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน 66	พฤษภาคม 66	มิถุนายน 66	กรกฎาคม 66	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	%	%	100%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

กฟอ.เกาะสมุย อยู่ในเขตเทศบาลทั้งหมด

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน 66	พฤษภาคม 66	มิถุนายน 66	กรกฎาคม 66	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%					ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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%	%	%	%	%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)				-		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)				-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน 66	พฤษภาคม 66	มิถุนายน 66	กรกฎาคม 66	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	100%	%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	100%	%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	100%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน 66	พฤษภาคม 66	มิถุนายน 66	กรกฎาคม 66	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
				-		
				-		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
				-		
				-		
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%			-		ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
				-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน 66	พฤษภาคม 66	มิถุนายน 66	กรกฎาคม 66	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)				-		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)				-		
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						กฟอ.เกาะสมุย อยู่ในเขตเทศบาลทั้งหมด
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน กฟอ.เกาะสมุย โทร 14635

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน 66	พฤษภาคม 66	มิถุนายน 66	กรกฎาคม 66	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	%	%	%	%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)				-		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)				-		