



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สแกน QR CODE SCAN

จาก กฟส.ทน.

ถึง กฟอ.พพ.

เลขที่ ศ.๒๓ทอ.ก.๑๔๑๙/๒๕๖๑

วันที่ ๐๔ ธันวาคม พ.ศ.๒๕๖๑

เรื่อง ขอสั่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

อ้างถึง

เรียน ผจก.กฟอ.พพ.

ตามที่ กฟภ. กำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการและให้ทุก กฟฟ. ดำเนินการตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมรายงานผลการดำเนินงานโดยให้รายงานผลทุกวันที่ ๕ ของเดือน บัดนี้ กฟส.ทน.ได้จัดทำ รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วเสร็จ จึงขอส่งผลงานตามเอกสารแนบ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายประพันธ์ เชาโพธิ์)

หม.กป.ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.อ.ทน.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอท่าชนะ

โทร. ๐-๗๗๓๘-๑๒๔๐

โทรสาร ๐-๗๗๓๘๑-๖๔๔

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟภ.ทน.เขต.....2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)
 - 1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส			ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง	ตำแหน่ง Tap	ที่คำนวณได้ ที่คำนวณแรงสูง(เควี)	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	สถานีไฟฟ้าไชยา	ฟีดเดอร์ ๖	สถานที่ หมู่บ้านอิสลาม ม.๖ ต.ท่าชนะ อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี หม้อแปลง PEA.No. ๒๖-๐๐๗๓๓๕ ขนาด ๓ เฟส ๕๐ เควีเอ ระยะห่างสถานี ประมาณ ๔๐ กม.	วันที่วัดโหลด ๐๖/๑๑/๒๕๖๑ เวลา ๒๐.๓๐ น.	สถานีไชยา ฟีดเดอร์ ๖ ๓๓ เควี	๓๘๘ โวลท์	๓	๓๒.๓๓ โวลท์	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ทน.เขต.....2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.ท่าชนะ	สถานที่วัดแรงดันไฟฟ้า หมู่บ้านอิสลาม อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี มิเตอร์ PEA ๒๔๙๖๓๘๖๓ ๑ เฟส เสาไฟฟ้าห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๖-พ.ย.-๖๑ ๒๐.๓๐.	๓๙๐	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟภ.ทน.เขต.....2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟภ.ท่าชนะ	สถานที่วัดแรงดันไฟฟ้า บ้านผู้ใช้ไฟ มว ตท่าชนะ อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี มิเตอร์ PEA.No. PEA ๒๔๙๖๓๙๖๓ ๑ เฟส ห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๖-พ.ย.-๖๑ ๒๐.๕๐ น.	๒๒๔	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....กฟผ.ทน.เขต.....2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%		105			
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		131				
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลักษณะเฉพาะ)	ไม่น้อยกว่า 95%		2			
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		1				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						

2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบวชอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบวชทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	7682	7694				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	11586	11586				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	11586	11586				
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	1	1			

- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า - เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ทน.เขต.....2.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	0	0			
	100%	1	0			
		1	0			

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%							
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0		0				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0		0				

3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับจากวันที่ยื่นขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว								
---	--	--	--	--	--	--	--	--

3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)

--	--	--	--	--	--	--	--	--

3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	1			
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		25	36			
		4	11			

3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	
- นอกเขตเมือง			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	-	1	
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) 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-	3			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย) 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	%	%	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า 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 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%						

3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตาม
ตามเงื่อนไขครบถ้วน)

3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก

- เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%			
		20	24			
	100%	100%	100%			
		18	16			
	100%	-	-			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)						

3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผู้คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	%	%	%	%	
---	-----	--------	--------	--------	--------	--