



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.สว

ถึง กบล.ต.๑

เลขที่ ต.๑สว.บง. ๕๗๖/๒๕๖๔

วันที่ ๑๑ พ.ค. ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ.ประจำเดือน เม.ย.๒๕๖๔
สิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน อก.บส.ต.๑

ตามบันทึกที่ ต.๑ กบล(บธ)๒๖๖/๒๕๕๙ ลว. ๒๗ ม.ค.๒๕๕๙ การยกระดับคุณภาพบริการ
ตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๙ โดยให้ กฟผ.รายงานผลการดำเนินงาน
ตามแบบฟอร์มที่กำหนดและจัดส่งให้ กบล(ต.๑) ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือนนั้น ในส่วนของ กฟส.อ.สว ขอ
รายงานตามแบบฟอร์มแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาต่อไป

(นายณพรัตน์ นันทโก)

ผจก.กฟส.อ.สว

ที่ ต.๑ สว.(บง) ๕๗๖/๒๕๖๔

เรียน ผจก.กฟอ.ลส.

เพื่อทราบ

(นายณพรัตน์ นันทโก)

ผจก.กฟส.อ.สว

๑๑ พ.ค. ๒๕๖๔

กฟส.อ.สว

โทร.๑๖๗๐๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2564
เขตหรือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสีวิ โทร.077557025

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	%	%	%	%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)						
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นรายลักษณะข้อบกพร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564
 เขตหรือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสีวิ โทร.077557025

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		.29,599.	-	-		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)						
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		29,599..	-	-		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564
 เขตหรือการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสีวิ โทร.077557025

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	%	%	%	%	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)						
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	-	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10.นาที		-	-	-	-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเสถียร โทร 077-557025

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น การฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (จ่าย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (จ่าย)	100%	%	%	%	%	
100%	%	%	%	%	%	
.....%	%	%	%	%	%	
.....%	%	%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเสถียร โทร 077-557025

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ซื้อไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	%	%	%	%	
- แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)						
- แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเสถียร โทร 077-557025

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลากลับที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้าครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	%	%	%	%	
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		.1..	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		.96.	-	-		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเสถียร โทร 077-557025

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
- นอกเขตเมือง	100%					
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)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเสถียร โทร 077-557025

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเสถียร โทร 077-557025 (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
3.3 ระยะเวลาคงทนของผู้ใช้ไฟฟ้าหรือ ร้อยละของพื้นที่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือ ร้อยละ	100%	%	%	%	%	
3.3.1 การโอนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสนธิ โทร 077-557025

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	%	%	%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%					
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ						

ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสนธิ โทร 077-557025

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสนธิ โทร 077-557025

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 1 วันทำการ (จ่าย)						
เกิน 1 วันทำการ (จ่าย)						
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (จ่าย)						
เกิน 3 วันทำการ (จ่าย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (จ่าย)						
เกิน 2 วันทำการ (จ่าย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสวี โทร 077-557025

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	%	%	%	%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)						
เกิน 10 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเสวี เขต ต.1

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรี เขต ต.1

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ชุมชนพร	10	นายสมศักดิ์ จงรักษ์	28-เม.ย.-64 18.00 น.	24	22.6	3	-	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสวี เขต ต.1

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทศนิยม-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสวี เขต ต.1

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.อ.สวี	นางอารีท้าวเชื้อลาว 33 ม.2 ต.เขาต่าย PEA 28878744 ห่างจากหม้อแปลง 317 เมตร	29-เม.ย.-64 18.00 น.	225	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสุวี เขตต.1

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 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.อ.สุวี	สถานที่วัด มุกดาวิสัย PEA 48-000761 ห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	28-เม.ย.-64 19.00 น.	229	/	-