



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.สวี่

ถึง กบล.ต.๑

เลขที่ ต.๑สวี่.บง. ๒๒๗/๒๕๖๕

วันที่ ๒๘ ก.พ. ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานการยกระดับคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟผ. ประจำเดือน ม.ค.๒๕๖๕
สิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน อก.บล.ต.๑

ตามบันทึกที่ ต.๑ กบล(บธ)๒๖๖/๒๕๕๙ ลว. ๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙ การยกระดับคุณภาพบริการตาม
มาตรฐานใหม่ของ กฟผ. แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๕๙ กำหนดให้ กฟผ. รายงานผลการดำเนินงานตาม
แบบฟอร์มที่กำหนดและจัดส่งให้ กบล(ต.๑) ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือนถัดไปนั้น กฟส.อ.สวี่ ขอรายงานตาม
แบบฟอร์มแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางสาวศิริรัตน์ บ่วงราบ)

ผจก.กฟส.อ.สวี่

ที่ ต.๑ สวี่.(บง) ๒๒๗/๒๕๖๕

เรียน ผจก.กฟอ.ลส.

เพื่อทราบ

(นางสาวศิริรัตน์ บ่วงราบ)

ผจก.กฟส.อ.สวี่

๒๘ ก.พ. ๒๕๖๕

กฟส.อ.สวี่

โทร.๑๖๗๐๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ม.ค..... ๒๕๖๕.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	...๑๐๐..-%...	...๑๐๐%.....	..๑๐๐..%.	...๑๐๐.....%.....	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน						
(ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		๓๐,๒๓๑	-	-	-	
(ราย)						
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน	๑๐๐%	...๑๐๐%....	...๑๐๐%....	..๑๐๐..%.	..๑๐๐%.....	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		-	-	-	-	
(ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด		-	-	-	-	
(ราย)						
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	...๑๐๐%....	...๑๐๐%....	..๑๐๐..%..	...๑๐๐..%.....	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๓๐,๒๓๑				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๓๐,๒๓๑				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ม.ค..... ๒๕๖๕.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑๐๐%	..๑๐๐...%...	..๑๐๐...%...	..๑๐๐...%.....	...๑๐๐.%.....	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	...๑๐๐.%.....	...๑๐๐.%.....	...๑๐๐...%.....	...๑๐๐.%.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ม.ค..... ๒๕๖๕.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%.....	๑๐๐%.....	๑๐๐%.....	๑๐๐%.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ม.ค..... ๒๕๖๕.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
	๑๐๐%	๑๐๐....%	๑๐๐....%	๑๐๐....%	๑๐๐....%	
		๑๖	-			
		-	-	-	-	
	๑๐๐%	๑๐๐....%	๑๐๐....%	๑๐๐....%	๑๐๐....%	
		๑๖๕	-			
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ค.๑.....ประจำเดือน...ม.ค..... ๒๕๖๕.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	-%.....	-%.....	-%.....	-%.....	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	...๑๐๐%...	๑๐๐%...	๑๐๐%...	๑๐๐%.....	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		.๑.	.๑.		-	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	.๑๐๐%...	๑๐๐%...	.๑๐๐%.	.๑๐๐%.....	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๑			-	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ม.ค..... ๒๕๖๕.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐..%.....	๑๐๐..%.....	๑๐๐...%.....	๑๐๐...%.....	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	..๑๐๐%.....	๑๐๐%.....	๑๐๐%.....	๑๐๐..%.....	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	..๑๐๐%.....	๑๐๐%.....	๑๐๐..%.....	๑๐๐%.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ม.ค..... ๒๕๖๕.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐.๐%.....	๑๐๐.๐%.....	๑๐๐.๐%.....	๑๐๐.๐%.....	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐.๐%.....	๑๐๐.๐%.....	๑๐๐.๐%.....	๑๐๐.๐%.....	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	๑๐๐.๐%.....	๑๐๐.๐%.....	๑๐๐.๐%.....	๑๐๐.๐%.....	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ม.ค..... ๒๕๖๕.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)						
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...ม.ค..... ๒๕๖๕.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	๘๕%	๑๐๐..%	๑๐๐..%	๑๐๐..%	๑๐๐..%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....สว. และ กฟภ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน ม.ค.....๖๕

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
-	-	-	-	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....สวี่ และ กฟฟ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ม.ค.๒๕๖๕

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน. ม.ค.๖๕

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี	ที่ต้นหม้อแปลง			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ชุมพร	๑๐	นายสมศักดิ์ จังรักษ์	๓๑ ม.ค. ๖๕ ๑๘.๐๐ น.	๒๓.๖	๒๒.๖	๓	-	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า.....สวี่เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ม.ค.๖๕

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.อ.สวี่	นางอารี ท้าวเชื้อลาว ๓๓ ม.๒ ต.เขาค่าย PEA ๒๘๘๗๘๗๔๔ ห่างจากหม้อแปลง ๓๓๗ เมตร	๓๑ ม.ค.๖๕ ๑๙:๐๐	๒๒๕	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า.....สวี่.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ม.ค.๖๕.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.อ.สวี่	มุกดารีสอร์ท PEA ๔๘-๐๐๐๗๖๑ ห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๓๑ ม.ค.๖๕ ๑๘.๐๐ น.	๓๔๖	/	-