

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน พฤษภาคม 2563

- ๑.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)
- ๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ.จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ ที่	สถานี ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือ หม้อ แปลง,ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดใน ระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	สพฟ.ลส.	๘	หม้อแปลง ๓๖-๐๑๑๓๖ หมู่ ๓ ต.แหลมทราย อ.หลังสวน จ.ชุมพร ระยะห่างจากสถานีหลังสวน ๑๑ กม.	๔ พ.ค.๖๓ ๑๙.๐๐น.	๒๒ kV	เฟส A = ๒๓๓ เฟส B = ๒๒๘ เฟส C = ๒๓๕	๓	๒๒.๔๒	√	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน พฤษภาคม 2563

๑.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟภ.	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือ มิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ ๑ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบ จำหน่าย	
					ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.หลังสวน	มิเตอร์ ๕๗๐๐๗๕๒๑๙๙ หมู่ ๓ ต.แหลมทราย อ.หลังสวน จ.ชุมพร ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร	๖ พ.ค.๖๓ ๑๙.๐๐น.	๒๒๕	√	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน พฤษภาคม 2563

๑.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟภ.	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือ มิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดใน ระบบจำหน่าย	
					ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เค วี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.หลังสวน	มิเตอร์ PEA ๖๐๐๐๐๑๖๓๒๘ หมู่ ๔ ต.วังตะกอก อ.หลังสวน จ.ชุมพร	๘ พ.ค.๖๓ ๑๙.๓๐น.	เฟส A-N = ๒๓๖V เฟส B-N = ๒๓๕V เฟส C-N = ๒๒๘V	√	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน พฤษภาคม 2563

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๘๔ - ๒ ๒ -	๒๘๗ - ๓ ๓ -			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน พฤษภาคม 2563

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๕๔,๘๖๑	๕๕,๐๕๓			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		-	-			
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		-	-			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		-	-			
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	-	๕๔,๘๖๑	๕๕,๐๕๓			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	-					
		๕๔,๘๖๑	๕๕,๐๕๓			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน พฤษภาคม 2563

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน พฤษภาคม 2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๕ - - ๕ -	๑๐๐% ๑๐ - - ๑๐ -			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน พฤษภาคม 2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรืออุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐kVA ขึ้น ไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	-	-			
		-	๓๒			
		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน พฤษภาคม 2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ(๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐แอมป์ ๓เฟส						
-เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๓๑ ๑๙	๓๔ ๘			
-นอกเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๒ ๑๓๗ ๑๑๗ ๒๐	๒๖ ๙๓ ๗๔ ๑๙			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน พฤษภาคม 2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกิน ๓๐แอมป์ ๓เฟส						
-เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-			
-นอกเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควี	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน พฤษภาคม 2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน พฤษภาคม 2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	-	-			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	-	-			
-ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
-ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	-	-			
-ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		-	-			
-ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน พฤษภาคม 2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๒ ๑๐๐% ๔๙ -	๑๐๐% - ๑๐๐% - -			
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% - -	๑๐๐% - -			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของกฟภ.ปี2563
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหลังสวน เขต ต.1 ประจำเดือน พฤษภาคม 2563

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกัน ระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	-			