

1000

1

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต...ต.1 ประจำปีตอน กรกฎาคม 2559

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง	ค่าแรงดัน	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง		ที่คำนวณได้	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พณ.1	1	บ้านป่าหิน ต.บางตะกวน	25/7/2559(10.00น.)	22.8	221	3	21,234	ได้มาตรฐาน	
2	พณ.1	5	วัดบางสวนแพรก	25/7/2559(10.00น.)	22.8	222	3	21,234	ได้มาตรฐาน	
3	พณ.1	7	ม.7 ต.บ้านแหลม	25/7/2559(10.00น.)	22.8	222	3	21,234	ได้มาตรฐาน	
4	พณ.2	1	ม.2 ต.บ้านทิว	25/7/2559(10.00น.)	22.8	223	3	21,139	ได้มาตรฐาน	
5	พณ.2	5	วัดบ้านสน	25/7/2559(10.00น.)	22.8	222	3	21,234	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ ก.

การไฟฟ้าสาขาสายอำเภอบ้านแหลม.....เขต.....ต.1.....ประจำเดือนกรกฎาคม 2559.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ชาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	กฟส.อ.บ้านแหลม	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.อ.บ้านแหลม	ต.บางตะบูน,29039009,570เมตร	7/7/2559(11.00น	221	ได้มาตรฐาน	
2	กฟส.อ.บ้านแหลม	วัดบางสามแพรก28712609,380เมตร	7/7/2559(11.00น	222	ได้มาตรฐาน	
3	กฟส.อ.บ้านแหลม	บ.เขื่อนหินงิ,27066369,330เมตร	7/7/2559(11.00น	222	ได้มาตรฐาน	
4	กฟส.อ.บ้านแหลม	นาคตม.2ต.บางแก้ว,5700643321,820เมตร	7/7/2559(11.00น	223	ได้มาตรฐาน	
5	กฟส.อ.บ้านแหลม	วัดต้นสน ม.2 ต.บ้านแหลม	7/7/2559(11.00น	222	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าสาขาสถาบันบ้านแหลม.....เขต...ต.1...ประจำเดือน กรกฎาคม 2559

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
1	กฟส.อ.บ้านแหลม	ต.บางตะบูน,29039009,570เมตร	8/7/2559(11.00น	380	ได้มาตรฐาน	
2	กฟส.อ.บ้านแหลม	วิกบางสามแพรก28712609,380เมตร	8/7/2559(11.00น	381	ได้มาตรฐาน	
3	กฟส.อ.บ้านแหลม	บ.เขื่อนหินง,27066369,330เมตร	8/7/2559(11.00น	381	ได้มาตรฐาน	
4	กฟส.อ.บ้านแหลม	นาคณ.2ต.บางแก้ว,5700643321,820เมตร	8/7/2559(11.00น	383	ได้มาตรฐาน	
5	กฟส.อ.บ้านแหลม	วัดต้นสน ม.2 ต.บ้านแหลม	8/7/2559(11.00น	381	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2559

การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...กรกฎาคม 2559

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...90%	..100%..	...100...%	...100...%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	...4...	...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นสายลักษณะอื่นๆ)	ไม่น้อยกว่า 95%	...100%	...100...%	...100...%	...100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2559

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1ประจำเดือน...กรกฎาคม 2559

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	..100%	...100...%	100...%	...100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		..13,487..	...0...	...0...	...0...		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบททั้งหมด (ราย)		..13,487..	...0...	...0...	...0...		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	%	%	%	%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)							
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)							
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100%	...100...%	...100...%		
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		...279...	...0...	...0...	...0...		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		...279...	...0...	...0...	...0...		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2559

การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...กรกฎาคม 2559

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	...100%	...100%	...100...%	...100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที		...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2559
การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำปีเตือน กรกฎาคม 2559

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	
การปฏิบัติงาน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2559
การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำปีเตือน กรกฎาคม 2559

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		...0....	...0....	...0....	...0....	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		...0....	...0....	...0....	...0....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปีเตือน กรกฎาคม 2559

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100..%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559
การไฟฟ้าฯสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต.ต.1 ประจำปีเตือน กรกฎาคม 2559

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเต็รขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100%	...100%	...100%	...100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...100%	...100%	...100%	...100%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...100%	...100%	...100%	...100%	
- นอกเขตเมือง	100%	...100%	...100%	...100%	...100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		...16...	...0...	...0...	...0...	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		...0...	...0...	...0...	...0...	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกิน 250 เควีเอ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		...1...	...0...	...0...	...0...	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		...0...	...0...	...0...	...0...	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2559

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำปีเตือน กรกฎาคม 2559

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าฯ ประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100...%	100...%	100%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0...	0...	0...	0...	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0...	0...	0...	0...	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100...%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		6...	0...	0...	0...	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		...	...	...	...	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100...%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		4...	0...	0...	0...	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		...	...	...	...	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2559

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปีเตือน กรกฎาคม 2559

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบแจ้งรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	0	0	0	0	0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการณิที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%	100%	100%	100%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	0	0	0	0	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	0	0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2559
การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปีเตือน กรกฎาคม 2559

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอรับคืน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)						
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	...100%	...100%	...100...%	...100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		...304...	...0...%	...0...%	...0...%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	...100%	...100...%	...100...%	...100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2559

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำปีเตือน กรกฎาคม 2559

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0.....	