



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY


จาก แผนกบริการลูกค้าและการตลาด
เลขที่ ต.๑ กฟส.อ.บห.(บต.)
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
เรียน ผจก.กฟส.อ.บห.

ถึง ผจก.กฟส.อ.บ้านแหลม
วันที่ ๗ เมษายน ๒๕๖๓


ตามบันทึกที่อ้างถึง ให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ , กฟส. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการของกฟภ.นั้น

ผบต.กฟส.อ.บ้านแหลม ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓ และได้วางไฟล์รายงานไว้ใน <FTP://๑๗๒.๒๖.๑.๑/๐๔๒ ผบช./๐๐๑>
กล่องงานเข้า/รายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการปี ๒๕๖๓ กฟส.บ้านแหลม

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ต่อไป


(นายฉลอง กล้ากลิ่น)
ผบ.บต.กฟส.อ.บห.

ที่ ต.๑กฟส.อ.บห.(บต.) ๒๕๖ /๒๕๖๓
เรียน อก.บล.(ต.๑)
เพื่อโปรดดำเนินการในส่วนเกี่ยวข้องต่อไป


(นายกลมกลม โสฬสเสาวภาคย์)
ผจก.กฟส.อ.บห.
๗ เม.ย.๒๕๖๓

ส่ง SCAN

วันที่ 7 เม.ย. 2563

ผู้ส่ง

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต.....ต.1.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี) | ผลการวัดแรงดัน | |
|----------|--|---------------------------------------|--|---------------------------------|---------------|
| | | | | ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| | กฟส.อ.บ้านแหลม ไม่มีแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี | | | | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต...ต.1.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)) | วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส | | ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง | ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย | |
|----------|-------------|------|---|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|--|-----------------------------------|---------------|
| | | | | | ที่สถานีฯ (เควี) | ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์) | | | ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี | ไม่ได้มาตรฐาน |
| | | | กฟส.อ.บ้านแหลมไม่มีแรงดันระบบ 33 เควี | | | | | | | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต...ต.1 ประจำเดือน มีนาคม 2563

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 ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส | | ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง | ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย | |
|----------|------------|------|---|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|--|-----------------------------------|---------------|
| | | | | | ที่สถานีฯ (เควี) | ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์) | | | ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1 | พบ.1 | 8 | ร้านป่าหิน ต.บางตะบูน | 24/03/2563 (10.00)น | 22.8 | 222 | 3 | 21,234 | ได้มาตรฐาน | |
| 2 | พบ.1 | 4 | วัดบางสามแพรก | 24/03/2563 (10.00)น | 22.8 | 222 | 3 | 21,234 | ได้มาตรฐาน | |
| 3 | พบ.1 | 7 | ม.7ต.บ้านแหลม | 24/03/2563 (10.00)น | 22.8 | 223 | 3 | 21,329 | ได้มาตรฐาน | |
| 4 | พบ.2 | 1 | ม.2ต.บางแก้ว | 24/03/2563 (10.00)น | 22.8 | 223 | 3 | 21,329 | ได้มาตรฐาน | |
| 5 | พบ.2 | 5 | วัดต้นสน | 24/03/2563 (10.00)น | 22.8 | 223 | 3 | 21,329 | ได้มาตรฐาน | |

รายงานผลการดำเนินงาน ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต.....ต.1.....ประจำเดือน มีนาคม 2563.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | กฟส.อ.บ้านแหลม | สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) | วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน | |
|----------|----------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------|---------------|
| | | | | | ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1 | กฟส.อ.บ้านแหลม | ต.บางตะบูน,29039009,570เมตร | 10/03/2563(11.00) | 222 | ได้มาตรฐาน | |
| 2 | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดบางสามแพรก28712609,380เมตร | 10/03/2563(11.00) | 222 | ได้มาตรฐาน | |
| 3 | กฟส.อ.บ้านแหลม | บ.เขียนหนึ่ง,27066369,330เมตร | 10/03/2563(11.00) | 223 | ได้มาตรฐาน | |
| 4 | กฟส.อ.บ้านแหลม | นาแคม.2ต.บางแก้ว,5700643321,820เมตร | 10/03/2563(11.00) | 223 | ได้มาตรฐาน | |
| 5 | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดต้นสน ม.2 ต.บ้านแหลม | 10/03/2563(11.00) | 223 | ได้มาตรฐาน | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม.....เขต...ต.1...ประจำเดือน มีนาคม 2563

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) | วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน | |
|----------|----------------|---|---------------------------------------|---|-----------------------------|---------------|
| | | | | | ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1 | กฟส.อ.บ้านแหลม | ต.บางตะบูน,29039009,570เมตร | 16/03/2563(11.00) | 386 | ได้มาตรฐาน | |
| 2 | กฟส.อ.บ้านแหลม | วิกบางสามแพรก28712609,380เมตร | 16/03/2563(11.00) | 386 | ได้มาตรฐาน | |
| 3 | กฟส.อ.บ้านแหลม | บ.เขียนหนึ่ง,27066369,330เมตร | 16/03/2563(11.00) | 388 | ได้มาตรฐาน | |
| 4 | กฟส.อ.บ้านแหลม | นาแคม.2ต.บางแก้ว,5700643321,820เมตร | 16/03/2563(11.00) | 388 | ได้มาตรฐาน | |
| 5 | กฟส.อ.บ้านแหลม | วัดต้นสน ม.2 ต.บ้านแหลม | 16/03/2563(11.00) | 388 | ได้มาตรฐาน | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...มีนาคม 2563

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|--|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
| | | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง) | ไม่น้อยกว่า 90% | ...90% | ..100%.. | ...100...% | ...100...% | |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100% | ...100...% | ...100...% | ...100% | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...มีนาคม 2563

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|--|-----------------|----------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
| | | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง | | | | | | |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | ..100% | ...100...% | 100...% | ...100% | |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) | | ..14,174... | ..14,190.... | ...14,243.... | ...14,243... | |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | | ..14,174... | ..14,190.... | ...14,243.... | ...14,243... | |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100% |-% |-% |-% |-% | |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) | |- |- |- |- | |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | |- |- |- |- | |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...% | ...100% | ...100...% | ...100...% | |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) | | ...225..... | ...238..... | ...240..... | ...240..... | |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) | | ...225..... | ...238..... | ...240..... | ...240..... | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี2563

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม..... เขต...ต.1.....ประจำเดือน...มีนาคม 2563

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
| | | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100% | ...100% | ...100% | ...100...% | ...100% | |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) | |0..... |0..... |0..... |0..... | |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | | ...0..... |0..... | ...0..... | ...0..... | |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที | | ...0..... |0..... | ...0..... | ...0..... | |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที | | ...0..... |0..... |0..... | ...0..... | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้าสาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำเดือน มีนาคม 2563

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

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
| | | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า | | | | | | |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | | | | | | |
| การแจ้งดับไฟ | 100% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ...100%.. | |
| - แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) | |0.... |1.... |0.... |1.... | |
| - แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) | |0.... |0.... |0.... |0.... | |
| การปฏิบัติงาน | 100% | ...100...% | ...100% | ...100...% | ...100...% | |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | |0.... |0.... |0.... |0.... | |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย) | |0.... |0.... |0.... |0.... | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำเดือน มีนาคม 2563

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

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| | | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 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 2563

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำเดือน มีนาคม 2563

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

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|--|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| | | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว | | | | | | |
| 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) | | ...4... | ...1... | ...4... | ...9... | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | | ...0... | ...0... | ...0... | ...0... | |
| - นอกเขตเมือง | 100% | ...100% | ...100% | ...100% | ...100..% | |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | ...27.... | ...27.... | ...23.... | ...77.... | |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย) | |0..... |0..... |0..... |0..... | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำเดือน มีนาคม 2563

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

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
| | | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | | | | | | |
| - เขตเมือง | 100% | ...100% | ...100% | ...100% | ...100% | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | |0.... |0.... |0.... |0.... | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | |0.... |0.... |0.... |0.... | |
| - นอกเขตเมือง | 100% | ...100% | ...100...% | ...100% | ...100% | |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | |0.... |0.... |0.... |0.... | |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย) | |0.... |0.... |0.... |0.... | |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) | | | | | | |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ | 100% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย) | | ...0.... | ...0.... | ...0.... | ...0.... | |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย) | |0.... |0.... |0.... |0.... | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำเดือน มีนาคม 2563

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

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
| | | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100% | 100% | ...100...% | ...100...% | 100% | |
| | |0.... |0.... |0.... |0.... | |
| | |0.... |0.... |0.... |0.... | |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน | | | | | | |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย) | 100% | ...100% | ...100% | ...100...% | 100% | |
| | |4.... |2.... |96.... | ..102... | |
| | |0.... |0.... |0.... |0.... | |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย) | 100% | ..100% | ...100% | ...100...% | ..100% | |
| | |12.... |11.... |29.... |52.... | |
| | |0.... |0.... |0.... |0.... | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563
การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำเดือน มีนาคม 2563

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

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|---|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
| | | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | |0.... |0.... |0.... |0.... | |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | |0.... |0.... |0.... |0.... | |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | |0.... |0.... |0.... |0.... | |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | |0.... |0.... |0.... |0.... | |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) | 95% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ | |0.... |0.... |0.... |0.... | |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ | |0.... |0.... |0.... |0.... | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563
การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต...ต.1 ประจำเดือน มีนาคม 2563

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

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|--|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
| | | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) | | | | | | |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก | | | | | | |
| - เขตเมือง | 100% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย) | | ..111.... | ..108..... | ..172..... | ..391..... | |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย) | |0..... |0..... |0..... |0..... | |
| - นอกเขตเมือง | 100% | ...100% | ...100% | ...100...% | ...100% | |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย) | |0..... |0..... |0..... |0..... | |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย) | |0..... |0..... |0..... |0..... | |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ | 100% | ...100% | ...100...% | ...100...% | ...100%.. | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | |0..... |0..... |0..... |0..... | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | |0..... |0..... |0..... |0..... | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

การไฟฟ้าฯ สาขาอำเภอบ้านแหลม...เขต..ต.1 ประจำเดือน มีนาคม 2563

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

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
|--|----------|----------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| | | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 | |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | ...100...% | |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | | | | | | |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย) | |0..... |0..... |0..... |0..... | |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย) | |0..... |0..... |0..... |0..... | |