

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค _____ กฟส.บลด. _____ เขต _____ กฟต.1 (จเพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีฯ	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	เพชร 1	9	บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด	8/2/2559	22.7	408	3	22.44	✓	

กฟต.1 (จ.เพชรบุรี)

1.1.4 แรงดันในระบบ 220 โวลต์

[illegible]

กฟต.1 (จ.เพชรบุรี)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์.....๒๕๕๙.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส...	
๒.๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	-	๐	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)		๖	๙			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)		๖	๙	๐	๐	
		๐	๐	๐	๐	
๒.๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	-	๑๐๐%	
		๑	๐			
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)		๑	๐	๐	๑	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์.....๒๕๕๙.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส...	
๒.๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก ๒ เดือน ไม่เกินร้อยละ ๒๕	ไม่เกิน ๒๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก ๒ เดือน (ราย)		๑๙,๐๑๐	๑๙,๐๖๐	๑๙,๑๑๐	๑๐๐%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		-	-	-		
๒.๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	จำนวนผู้ใช้ไฟของแต่ละเดือน ในช่องสรุปไตรมาส ห้ามนำเอา๓เดือนมารวมกัน ให้เอาเดือนที่รายงานมาใส่ เท่านั้น
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑,๑๓๐	๑,๑๓๐	๑,๑๓๙		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		-	-	-		
๒.๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๒๐,๑๔๐	๒๐,๑๙๐	๒๐,๒๔๙	-	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๒๐,๑๔๐	๒๐,๑๙๐	๒๐,๒๔๙	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์.....๒๕๕๙.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส...	
๒.๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	#REF!	#REF!	
		๑	๐			
		-	-	-	๐	
		๐	#REF!	#REF!	#REF!	

48

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์.....๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		,				
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	○	○	#REF!	#REF!	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		○	○	○	○	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		○	#REF!	#REF!	#REF!	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	○	○	#REF!	#REF!	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			○	○	○	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		○		#REF!	#REF!	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์.....๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส...	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๐	-	๐	๐	
		๐	๐	๐	๐	
		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์.....๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส...	
๒.๑.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๒.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๒.๑.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๐	๙	#REF!	#REF!	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๙	๐	๙	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	#REF!	#REF!	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๕๒	๕๘	#REF!	#REF!	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๕๒	๕๘	๐	๑๑๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	#REF!	#REF!	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์.....๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส...	
๒.๑.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๐	๐	๐	๐	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๐	๐	๐	๐	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
๒.๑.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
๒.๑.๒.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกิโลวัตต์ไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๓	๑	#REF!	#REF!	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๓	๑	๐	๔	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	#REF!	#REF!	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ๖ ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์.....๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส...	
๒.๑.๒.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด เกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐	๐	#REF!	#REF!	
๒.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๒.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐	๐	#REF!	#REF!	
๒.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๒	๘	#REF!	๑๐๐%	
		๑๒	๘	๐	๒๐	
		๐	๐	#REF!	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์.....๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส...	
๒.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	○	○	#REF!	#REF!	
๒.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	○	○	#REF!	#REF!	
		○	○	○	○	
		○	#REF!	#REF!	#REF!	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ๖ ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์.....๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส...	
๒.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๒.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	○	○	#REF!	#REF!	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		○	○	#REF!	#REF!	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	○	○	#REF!	#REF!	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		○	○	#REF!	#REF!	
๒.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	○	○	-	-	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		○	○	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ๖ ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....กฟส.บ้านลาด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์.....๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	สรุปไตรมาส...	
๒.๑.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	0	-	-	0	
		0	-	-	0	