

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กฟภ.ปทุมธานี เขต กฟป.1 (จ.เพชรบุรี)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	บริษัท เอส ซี เอ็ม อพาร์ทเมนต์ จำกัด PEA number ๒๔๔๐	25-ธ.ค.-64	๑๑๘.๕	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค _____ กฟส.ปากท่อ _____ เขต _____ กฟต.1 (ฉะพชรบุรี) _____

- มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ขาย)
- 1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานี	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
			ในพื้นที่ กฟส.ปากท่อ ไม่มีระบบ 33 เควี							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กฟส. ปากท่อ

เขต

กฟต.1 (จ.เพชรบุรี)

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีฯ	สถานที่วัดแรงดัน ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ คำนวณแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง คำนวณค่า(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1 ปทอ.	1	บ้านเขาวีฐาน ม.6 ต.ดอนทราย	28 มี.ย.64 / 11.30	22.7	229	3	22.7	ได้มาตรฐาน	
2 ปทอ.	2	บ้านหนองกระแต ม.3 ต.วันดาว	28 มี.ย.64 / 10.30	22.9	231	3	22.9	ได้มาตรฐาน	
3 ปทอ.	4	บ้านไร่จสี ม.4 ต.วังมะนาว	28 มี.ย.64 / 11.00	22.9	227	3	22.9	ได้มาตรฐาน	
4 ปทอ.	7	วัดยางงาม ม. ต.วัดยางงาม	28 มี.ย.64 / 09.00	22.9	228	3	22.9	ได้มาตรฐาน	
5 ปทอ.	9	บ้านเวียงทุน ม.2 ต.เกาะศาลพระ	28 มี.ย.64 / 09.30	22.8	226	3	22.8	ได้มาตรฐาน	

ภาพที่ 1 (จ.เพชรบุรี)

1.1.1.4 แรงดันในระบบ 220 โวลท์

[illegible]

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		ผลย.	ผลค.	ผลส.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	100...%	100...%	100...%	100...%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	42	55	78			
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	2	0	0			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95 %	100...%	100...%	100...%	100...%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	0	1	0			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	0	0	0			
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98 %	100...%	100...%	100...%	100...%	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100...%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)	20,388	20,368	20,436			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	20,388	20,368	20,436			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100...%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)	2,607	2,615	2,633			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	2,607	2,615	2,633			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	100...%	100...%	100...%	100...%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	22,995	22,983	23,069			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	22,995	22,983	23,069			
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	0	1	0			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	0	0	0			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้แจ้งไฟฟ้า ทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90 %	100...%	100...%	100...%	100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน 10 นาที (เรื่อง)	0	1	0			
- ตอบคำถามของผู้แจ้งไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที (เรื่อง)	0	0	0			

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่พร้อมเปลี่ยนขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า - น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) ชี้แจงไว้ (ราย)	0	0	1			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งขึ้นใหม่แปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
	3	3	2			
	0	0	0			
	100...%	100...%	100...%	100...%	100...%	
	3	3	2			
	0	0	0			
	100...%	100...%	100...%	100...%	100...%	
	0	3	4			
	0	0	0			

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- เขตเมือง		5	12	5		*รอข้อมูลในระบบ ocm
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		100...%	100...%	100...%	100...%	
- นอกเขตเมือง		48	33	101		*รอข้อมูลในระบบ ocm
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง		0	3	6		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		100...%	100...%	100%	100%	
- นอกเขตเมือง		0	2	1		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
3.2.2.1 หรือแปลงขนาดรวมไม่เกิน 250 เควีเอ		2	3	3		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		100...%	100...%	%	%	
3.2.2.2 หรือแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ		2	1	1		
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)						

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าหรือของเรือน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	0	0	0			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)	0	0	0			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	0	0	0			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	0	0	0			
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชก	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	1	1	0			
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า	0	0	0			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0			
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	0	0	0			
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	0	0	0			

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ฟรายแล็ก						
- เขตเมือง	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0		
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 ผู้ใช้ฟรายใหญ่	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0		