

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

กฟผ.ดำเนินการสะดวก เขต ต.๑ ประจำเดือน สค.๖๑

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ดำเนิน	๔	วัดราษฏร์เจริญธรรม ม.๖ ต.ดำเนินฯ ๓ เฟส ๓๑๕ เควี.๑๔๗-๐๐๖๘๓๑	๒๖ สค.	๒๒.๗	๒๓๓	๓	๒๒.๔	๒๐.๙-๒๓.๑ เควี	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

กฟผ.ดำเนินการตรวจสอบ เขต ต.๑ ประจำปีเดือน สค.๖๑

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟผ.ดต	ม.๗ ต.ศรีสุราษฎร์ ๕๔-๐๐๘๗๘๔/ ๓ เฟส ๑๖๐ เควีเอ.	๒๖ สค.๖๑	๒๓๐	๒๒.๗	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

กฟส. ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำเดือน สค.๖๑

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.ดค.	๓ เฟส ๑๖๐/๓๔-๐๑๑๐๐ ม.๙ ต.จำเริญฯ	๒๖ สค.๖๑	๓๘๘	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑
 กฟส.ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำปี ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานห้วงระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานห้วงระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)						
		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๔๘/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		U	O			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๔๙	๒๗			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑
 กฟส. ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำปี ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอเรียกไฟฟ้าติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	-	-	-		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย		-	-	-		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	-	-	-		
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย		-	-	-		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย		-	-	-		
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
หม้อแปลงขนาดรวมเกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย		-	-	-		
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑
 กฟส. ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำเดือน สค.๖๑
 ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า ๒๕๐ เควีโอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีโอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนข้อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑
 กฟส.ดำเนินงานสะดวก เขต ต.๑ ประจำเดือน สค.๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าเปรียบเทียบกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๙๕%	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑
 กฟส. ด่านเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำเดือน สค.๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)					
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		กค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)					ปัญหาอุปสรรค
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก					
- เขตเมือง					
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๓	๑๔		
- นอกเขตเมือง					ปัญหาอุปสรรค
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๓	๒		
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่					
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

กฟผ. ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำเดือน สค.๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%	-	-			

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ระยะ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)	-	-	-	-		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	-	-	-	-		
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าให้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นสายลักษณะอื่นๆ)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)	-	-	-	-		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	-	-	-	-		

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบ่ออ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)		๒๒๓๖๐	๒๒๓๕๒			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบ่อทั้งหมด (ราย)		๑๘๗๐๗	๑๘๗๙๑			
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)		๓๖๕๓	๓๖๖๑			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๓๖๕๓	๓๖๖๑			
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๒๒๓๖๐	๒๒๓๕๒			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๒๒๓๖๐	๒๒๓๕๒			

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไข้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ไข้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไข้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑					
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไข้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ไข้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ไข้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					