

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

กฟส.ดำเนินการสะดวก เขต ต.๑ ประจำเดือน ต.ค.๖๑

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดมิชอ-ชาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะทางจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.ด.ด	หมู่ ๖ ต.ท่าไม้ด ๓ เฟส ๑๐๐ เควีเอ.๔๕-๐๐๓๑๑๐	๒๕ ต.ค. ๖๑	๒๒.๘	๒๒.๔	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

กฟภ.ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำเดือน ตค.๖๑

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟภ.ด.ด.	๓ เฟส ๑๖๐ เควีเอ.๕๓-๐๑๐๗๙๑ ม.๑ ต.ดอนกรวย	๒๙ ตค.๖๑	๓๘๔ /		

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.๑	ค.๒	ค.๓	ไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง มุ่งจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %		
๒.๒ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ให้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (เรื่องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)					
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๑
๒.๓ การอำนวยความสะดวกไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอำเภอหนองหอยทุกคน					
ทุกราย					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)		๒๒๔๕๒	๒๒๓๙๒	๒๒๔๑๘	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๑๘๔๔๘	๑๘๗๔๑	๑๘๔๑๘	
		๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอำเภอหนองหอยทุกคน ทุกราย	๑				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)		๔๐๐๔	๓๖๐๑	๔๐๐๐	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๔๐๐๔	๓๖๐๑	๔๐๐๐	
		๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%				
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕					
จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๒๒๔๕๒	๒๒๓๙๒	๒๒๔๑๘	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๒๒๔๕๒	๒๒๓๙๒	๒๒๔๑๘	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑
กฟผ. ต้นไม้สีเขียว ก เขต ต.๑ ประจำปี ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)					
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		คค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑	-	-	-	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)					
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า					
เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)					
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	-	-	-	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที					
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า					
เกินกว่า ๑๐ นาที					

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

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุ
		คค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งได้ (ราย)	100%	100%	100%	100%		
	100%	100%	100%	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

กฟส.ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำปี ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๑๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		-	-	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑
 กฟส.ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำเดือน ต.ค.๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)					
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.	ส.ค.	กย.	ไตรมาส ๑
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)					
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส					
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑	๐	๒	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๖๗	๒๗	๓๑	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)					
ปัญหาอุปสรรค					

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

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		คค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์จนล่าช้ากว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	-	-	-		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย		-	-	-		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	-	-	-		
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
๓.๑.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๑.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมเกิน ๒๕๐ เควี	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-		

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

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		คค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๒ หมั่นแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 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 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน 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
 กฟผ. ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำเดือน ต.ค.๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	ส.ค.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- พบผู้ซื้อไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
- พบผู้ซื้อไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ซื้อไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ซื้อไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๔%	-	-	-		
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ	-	-	-	-		
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	-	-	-	-		

กฟผ.ตำแน่งสะพาน เขต ต.๑ ประจำเดือน ต.ค.๖๑

100

ปี —งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
				กย.	ไตรมาส ๑	
		คค.	สค.			
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไม่เต็มกลับ กรณีถูกด้อยค่าไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ซื้อไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๘	๑๙	๖		
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๖	๒	๑๒		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)			-			
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

กฟส.ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำเดือน ตค.๖๑

๒๕๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

กฟส. ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำปี ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)							ปัญหาอุปสรรค
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					
		คค.	สค.	กย.	ไตรมาส ๑		
#####							