

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

กฟส.ดำเนินสะดวก เขต.๑ ประจำปี พย.๖๑

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน	๒๐.๙-๒๓.๑ เควี
๑	ดำเนิน	๑๐	บริษัท เพ็รส์แอนด์มูม ม.๘ ดอนกรวย ๓ เฟส ๑๐๐๐ เควี.๕๕-๑๑๘๕๗๑	๒๖ พย.๖๑	๒๒.๘	๒๓.๕	๓	๒๒.๕ /		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

กฟส.ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำเดือน พย.๖๑

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.ดศ	หมู่ ๑๐ ต.แม่วงพวย ๑ เฟส ๓๐ เควีเอ.๓๘-๐๐๔๗๒๒	๒๖ พย.๖๑	๒๒.๙	๒๒.๖	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

กฟภ.ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำเดือน พย.๖๑

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-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.ตด.	๓ เฟส ๑๖๐ เควี.เอ.๔๕-๐๑๕๖๕๘ ม.๑๑ ต.ดอนกรวย	๒๖ พย.๖๑	๓๘๕ /		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

กฟส.ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำปี พย.๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
งาน/โครงการ	ผล ย.	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
			ตค.	พย.	กย.	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)			-	-	-	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)			-	-	-	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)			-	-	-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)			-	-	-	

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)							ปัญหาอุปสรรค
รายการ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				
			ต.ค.	พ.ย.	ก.ย.	ไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน		ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
ทุกราย			๒๒๔๕๒	๒๒๔๙๓	๒๒๔๓๘		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)			๑๘๔๔๘	๑๘๔๖๖	๑๘๔๓๘		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)			๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองจำหน่าย ทุกเดือน ทุกราย			๔๐๐๔	๓๕๒๗	๔๐๐๐		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)			๔๐๐๔	๓๕๒๗	๔๐๐๐		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน		ไม่น้อยกว่า ๙๕%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕			๒๒๔๕๒	๒๒๔๙๓	๒๒๔๓๘		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)			๒๒๔๕๒	๒๒๔๙๓	๒๒๔๓๘		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			๒๒๔๕๒	๒๒๔๙๓	๒๒๔๓๘		

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

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		คค.	พย.	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 - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

กฟผ. ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำปี ๖๑

๓.๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตค.	พย.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		-	-	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		-	-	-		

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ตค.	พย.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๔๘๐/๒๓๐ โวลต์)							
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส							
- เขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			๕	๑	๒		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			-				
- นอกเขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)			๖๗	๕๗	๓๑		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

กฟผ.ดำเนินการสะดวก เขต ค.๑ ประจำปี พ.ย.๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการเพื่อลดไฟฟ้าดับให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		คค.	พย.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	-	-	-	-	
- เขตเมือง		-	-	-	-	
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)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน ๒๕๐ เควี		-	-	-		
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-		

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

กฟผ. กฟส.	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			กฟผ. กฟส.	พย.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๒	พื้นที่แปลงขนาดรวมเกินกว่า ๒๕๐ ไร่ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ ไร่ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
	๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%		
	๓.๓.๑ การโอนข้อมูลผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน 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.ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำปี พ.ย.๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		คค.	พย.	กย.	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		ปัญหาอุปสรรค
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		ปัญหาอุปสรรค
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
๓.๓.๕ การช่วยเหลือเงินค่าบริการ (ในการนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าเลือกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	-	-	-		
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ	-	-	-	-		
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑
 กฟส.ค่าเงินบาทตก เขต ศ.๑ ประจำเดือน พย.๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)					
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		คค.	พย.	กย.	ไตรมาส ๑
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากรับแจ้งผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)					ปัญหาอุปสรรค
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก					
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๘	๖	๖	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๖	๑	๑๖	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๐๐ %	-	๑๐๐%	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑
กฟส. ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำปี พ.ย.๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)						
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ก.ย.	ไตรมาส ๑	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับจ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%	-	-	-	-	

ภพส.ดำเนินสะดวก เขต ต.๑ ประจำเดือน พ.ย.๖๑

216

ကိုး

ปัญหาอุปสรรค