

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลอง เขต กฟผ.2

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับ	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้ตามมาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
-	141/1				

ใบตม กพ.ม.2

(BLN)

(ဒဏ်ပိတ်ခံရ)

ชื่อหอผู้ป่วย	วัน เดือน ปี เวลา	วันที่ผู้ป่วยได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง	เตียง	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบอบจำหน่าย	
		ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ชั้นหอผู้ป่วย			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
	ที่วัดแรงดันฯ		ด้านแรงต่ำ(ไว้ลท์)	หอผู้ป่วย	ที่คำนวณได้		

1.มาตรฐานตามเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ	สถานที่ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ตามแรงสูง(เควี)	ผลกวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ตำแหน่งหม้อแปลง ตามแรงต่ำ(เควี)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	PKA	09	หม้อแปลงบ้านสันป่าสัก PEA: 2A-013208 ห่างจากสถานี 28 กม.	3 ก.พ. 60 09.00	22.6KV	230	3	22	22.2	
2	PKA	02	หม้อแปลงบ้านวัง 2KV PEA: 55-00581 ห่างจากสถานี 30 กม.	3 ก.พ. 60 10.00	22.8	22.5	3	22.5	22.1	

รายการผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสอง เขต กฟผ.2

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับ	ชื่อ กฟฟ.1.จุดสถานที่, หมายเลขสาขาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.สอง	บ้านนาขย/บ้านนาขย กว.วัด PEH: 185,42781 ห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	3 ก.พ.60 09.10	217	217	-
2	กฟผ.สอง	บ้านนาขย ทล.วัด PEH: 15409616 ห่างจากหม้อแปลง 350 เมตร	3 ก.พ.60 10.10	218	218	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

รายการผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลอง เขต กฟภ.2

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380/220 โวลต์

ลำดับข้อ กฟภ.1, 2 สถานที, หมายเลขสาขาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.คลอง บ้าน นาย สิม สิริ PEA: 29067069 แขวงจกจก มล 100 ม.พว.	3 7.1.60 09.30	382	382	✓
2	กฟภ.คลอง บ้านหนองพวงม 6510 ม.พว PEA: 26472429	3 7.1.60 10.30	380	378	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

กฟล. สอง โทร 18008

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ร้อยละ90หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง เหตุวัน การฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า90%	100%	100%	%	%	
สามารถจ่ายไฟฟ้าตามใน 4 ชม. (ครึ่ง จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในโรงแม่แรงต้นไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียน โดยลักษณะข้อ)	ไม่น้อยกว่า95%	%	%	%	%	
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)						
แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						

711 ✓
2013/2014

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

กฟล. สอง โทร 18008

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ล	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจาที่ได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ100	100%	%	%	%	%	
สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	71% 7/15/50 20/15/56					
ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)						
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้โทรแจ้งไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	71% 7/15/50 50/15/56					
สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 10 นาที						
ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สอช โทร 18008

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอำนวยความสะดวกผู้ใช้ไฟฟ้า						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอำเภอหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	%	100%	%	%	
อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		%	%	%	%	
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		%	%	%	%	
2.2.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอำเภอหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	%	100%	%	%	
อ่านค่าหน่วยที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		%	%	%	%	
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		%	%	%	%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	%	100%	%	%	
จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		%	%	%	%	
จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

กฟล. ล่อง โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟล. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	การแจ้งไฟฟ้าดับ					
		100%	100%	100%	100%	
		แจ้งขอไฟฟ้าดับล่วงหน้า				
		ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)				
		แจ้งขอไฟฟ้าดับล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)				
การปฏิบัติงาน	100%					
		ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)				
		ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)				
		ที่แจ้งไว้ (ราย)				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สอภ. โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	%	100%	%	%	
แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)						
แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สตง โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก	ก.พ.	มี.ก.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาผู้ซื้อใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ขอให้ผู้ซื้อใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	100%	%	100%	%	%	
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
เขตเมือง	100%	%	100%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
นอกเขตเมือง	100%	%	100%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

กฟล. สอง โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟล. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก	ก.พ.	มี.ก.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส เขตเมือง	100%					
		%	100%	%	%	
		ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				
		เกิน 2 วันทำการ (ราย)				
		นอกเขตเมือง	%	100%	%	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	100%	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
		เกิน 5 วันทำการ (ราย)				
		3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกิน 250 เควี	%	100%	%	
		ภายใน 35 วันทำการ (ราย)				
		เกิน 35 วันทำการ (ราย)				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

กฟล. สอง โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟล. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%	100 %	%	%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอเคเชื้อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	%	100 %	%	%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	%	100 %	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สอง โทธร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% <i>76.90</i> <i>50.10%</i>	%	%	%	%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	<i>76.90</i> <i>50.10%</i>					
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้าขอใช้ไฟฟ้า) ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%		<i>100%</i>			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สอง โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)						
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอรับถั่ว)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)						
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สงขลา โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)					
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยหนี้หรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนดภายใน 10 วันทำการ (รายเกิน 10 วันทำการ (ราย	85%	%	100%	%	%