

รายงานผลดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลอง เขต กฟผ.2

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับ	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	1288				

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสตอง เขต กฟน.2

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าจุดต่อไฟฟ้าจ่ายไฟฟ้า (จุดเชื่อมต่อ-จ่าย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดโหลดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ	สถานที่ไฟฟ้า	วงจร (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานที่ฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลกวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ตำแหน่งหม้อแปลง			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	RKA	02 หม้อแปลงหลวงทองชัย เลข PEA: 34-00447 ห่างจากสถานี 81 กม.	9 มี.ค. 60 09.00	22.9	23.0	3	22.5	22.3	
2	RKA	09 หม้อแปลงหลวงทองชัย เลข PEA: 39-001905 ห่างจาก สถานี 30.5 กม.	9 มี.ค. 60 10.00	22.8	22.5	3	22.3	22.1	

รายการผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสอง เขต กฟผ.2

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับ	ชื่อ กฟฟ.1,2 สถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะทางจากหม้อแปลง (ม.)	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.สอ บ้านนาย คุ้มกิจ คำโสม ม.โพธิ์ PEA : 1506586 ทางจากหม้อแปลง 300 เมตร		๑ ส.ค.๕๐ ๐๙.๒๐	๒๒๕	๒๒๕	
2	กฟผ.สอ ม.โพธิ์ 88 ม.รังสิต - ม.โพธิ์ 88 ม.รังสิต PEA : 19622195 ทางจากหม้อแปลง 200 เมตร		๑ ส.ค.๕๐ 10.๒๐	๒๒๕	๒๒๕	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

รายการผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟล.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคลอง เขต กฟน.2

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ ³⁸⁰ 220 โวลท์

ลำดับข้อ กฟฟ.1, ข้อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟล.คลอง บ้านคลองเตย ตำบล 9 PE 8 มิเตอร์ 5900158449 ห่างจากหม้อแปลง 50 เมตร.	09 มิ.ค. 60 09.30	382	385.	
2	กฟล.คลอง บ้านคลองเตย ตำบล 9 PE 8 มิเตอร์ PE 8 มิเตอร์ : 59064050	09 มิ.ค. 60 10.30	380	382	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สอง โทร 18008

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ90หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยักเว้น กรณีฉุกเฉิน สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน4 ชม. (ครึ่ง) จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า90%	100%	100%	100%	%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียน ลายลักษณ์อักษร) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (ร้อง) แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (ร้อง)	ไม่น้อยกว่า95%	%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สอง โทร 18008

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ100	100% <i>7/1/80 100% OK</i>	%	%	%	%	
สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)						
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	<i>7/1/80 100% OK</i>					
สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ ภายใน 10 นาที ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สอภ. โทร 18008

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ก	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ผู้ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	100%	%	
ทุกราย						
อ่านค่านายหน้าไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)						
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)						
2.2.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน	100%	%	%	100%	%	
อ่านค่านายหน้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)						
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	100%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)						
จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

กฟล. สอช โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟล. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งไฟฟ้าดับ	100%	%	%	100 %	%	
แจ้งขอ ไฟฟ้าดับล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
แจ้งขอ ไฟฟ้าดับล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	100%	%	%	100 %	%	
ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
ทั้งหมด (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. ล่อง โทธร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สอภ. โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สอ.ง โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	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 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีอ	%	100%	%	
		ภายใน 35 วันทำการ (ราย)				
		เกิน 35 วันทำการ (ราย)				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

กฟล. สอง โทร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟล. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	100%	%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนผู้ซื้อไฟฟ้าและการเปลี่ยน 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 กฟภ.

กฟส. สอง โทธร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประทับใจผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% <i>713/50</i> <i>50/15/6</i>	%	%	%	%		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% <i>713/50</i> <i>100/64</i>	%	%	%	%		
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยก การขอใช้ไฟฟ้า) ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95% <i>100%</i>	%	%	%	%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส. สอง โทร 18008

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส. สอง โทธร 18008

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)					
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	%	%	%	100- %