

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร..... 074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		24	20	-	44	
- จ่ายไฟฟ้าเกินเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		-	1	-	1	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		14,143	14,184	-	28,327	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		14,143	14,184	-	28,327	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		10,881	10,920	-	21,801	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		10,881	10,920	-	21,801	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		25,024	25,104	-	50,128	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		25,024	25,104	-	50,128	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		-	-	-	-	
ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		-	-	-	-	
เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	-	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		-	-	-	-	
ภายใน 10 นาที		-	-	-	-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		-	-	-	-	
เกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)						
	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...60...%	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร..... 074-383112.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (จ่าย)		8	5	-	13	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (จ่าย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร..... 074-383112.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้า) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...96.67...%	
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		13	11	-	24	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	85.96%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		71	75	-	146	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		5	15	-	20	มีเตอรืขาดคลัง

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร..... 074-383112.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าระบุประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร..... 074-383112.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
3.3 ระยะเวลาคงทนของผู้ใช้ไฟฟ้าหรือของหรือ ร้อยละ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
3.3.1 การโอนผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	26	13	-	39	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	...	...	...	...	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-	-		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-	-		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-	-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-	-		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%		
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-	-		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	เนื่องจากไม่มีการงดจ่ายไฟฟ้าตามนโยบายของ ผวก. ตั้งแต่ปีงบประมาณ มี.ค. 63 จึงทำให้การต่อกลับไม่มี
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร..... 074-383112.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

[illegible]

การไฟฟ้า.....กฟส.นาหม่อม.....เขต.....ต.3.....

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทอ-บาย)

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.นาหม่อม	(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) T3042 บ้านคลองปอมน ใน ม.11 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 360 เมตร	2 กุมภาพันธ์ 2564	223	✓	
2	กฟส.นาหม่อม	T3101 บ้านคลองปอมน (ก่อนถึง T.32) มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	2 กุมภาพันธ์ 2564	220	✓	
3	กฟส.นาหม่อม	T3117 ก่อนถึง T.3032 คลองปอมน ม.11 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 450 เมตร	4 กุมภาพันธ์ 2564	222.3	✓	
4	กฟส.นาหม่อม	T3032 บ้านไร่ ม.1 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	4 กุมภาพันธ์ 2564	220		
5	กฟส.นาหม่อม	T3033 บ้านไร่ ม.1 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	10 กุมภาพันธ์ 2564	219	✓	
6	กฟส.นาหม่อม	T3137 บ้านคลองปอมน ใน ม.11 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 550 เมตร	10 กุมภาพันธ์ 2564	225	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.นาหม่อม.....เขต.....ต.3.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือเบ็ดอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.นาหม่อม	T6115 บ้านจัดสรรนาขีววัฒน ถนบนกาญจนวณิช มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 150 เมตร	15 กุมภาพันธ์ 2564	✓	408	
2	กฟส.นาหม่อม	T3068 หมู่บ้านพรธานี มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	15 กุมภาพันธ์ 2564	✓	397	
3	กฟส.นาหม่อม	T3126 บ้านจัดสรรบ้านพรธานี มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 220 เมตร	15 กุมภาพันธ์ 2564	✓	390	
4	กฟส.นาหม่อม	T3026 ม.11 บ้านคลองป้อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 180 เมตร	17 กุมภาพันธ์ 2564	✓	408	
5	กฟส.นาหม่อม	T3003 บ้านคลองป้อมบน มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 150 เมตร	17 กุมภาพันธ์ 2564	✓	402	
6	กฟส.นาหม่อม	T3003 บ้านคลองป้อมบน มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 350 เมตร	17 กุมภาพันธ์ 2564	✓	403	
6	กฟส.นาหม่อม	T3064 ซ.ถัดตบระณ ม.8 (บ้านพรุ) มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	19 กุมภาพันธ์ 2564	✓	405	
7	กฟส.นาหม่อม	T3143 หสม.บ้านสวนศิริ อ.กาญจนวณิช มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	19 กุมภาพันธ์ 2564	✓	412	
8	กฟส.นาหม่อม	T3120 ม.พฤษภาดาต้นท้อ โธม บ้านพรุ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 240 เมตร	19 กุมภาพันธ์ 2564	✓	400	
9	กฟส.นาหม่อม	T3040 ถนน นุญศรีรัตน์ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	22 กุมภาพันธ์ 2564	✓	389	
10	กฟส.นาหม่อม	T3015 อ.ภูเกสิธ / วโรราษฎร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	22 กุมภาพันธ์ 2564	✓	395	
11	กฟส.นาหม่อม	T3031 ตรงข้ามตลาดบ้านพรุ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	22 กุมภาพันธ์ 2564	✓	398	
12	กฟส.นาหม่อม	T3041 ซ.บานบุรี มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 350 เมตร	23 กุมภาพันธ์ 2564	✓	406	
13	กฟส.นาหม่อม	T3104 ตูตถนนจันทร์หะ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 380 เมตร	23 กุมภาพันธ์ 2564	✓	415	
14	กฟส.นาหม่อม	T3119 สดใสวิธิต้า อ.ประชาชื่น มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 480 เมตร	23 กุมภาพันธ์ 2564	✓	401	
15	กฟส.นาหม่อม	T3012 อ.เทพประชาใต้ บ้านพรุ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 260 เมตร	25 กุมภาพันธ์ 2564	✓	406	
16	กฟส.นาหม่อม	T3130 หลังวัดเทพชุมนุม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	25 กุมภาพันธ์ 2564	✓	396.8	