

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร...034-561087....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100...%	100...%	100...%	...%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		93	73			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100...%	100...%	100...%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร...034-561087....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน 25%	100...%	100...%	%	%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100...%	100...%	100...%	...%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	100...%	100...%	100...%	...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร...034-561087....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 80%	%	%	%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร...034-561087....

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100...%	100...%	100...%	%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		2	-	-		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	100%	100...%	100...%	100...%	%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		2	-			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร...034-561087....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100...%	100...%	100...%	...%	
						
						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร...034-561087....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100...%	100...%	100...%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		7	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	100...%	100...%	100...%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		19	27			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร...034-561087....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	%	100...%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	100...%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร...034-561087....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
		0	0			
						
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	...%	%	%	%	
						
						
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100...%	100...%	100...%	...%	
		9	1			
				-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร...034-561087....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100...%	100...%	%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	0	0			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร...034-561087....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100...%	100...%	100...%	...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)						
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100...%	100..%	100...%	...%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		68	28			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....**กฟส.ท่าเรือ**.....โทร...034-561087....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	%	%	%	%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)						
เกิน 10 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ท่าเรือ.....เขต กฟภ.๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน / เดือน / ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒ - ๑๒๐.๗ เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	บริษัท ไทยฟู้ดส์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)	๒๗ ส.ค. ๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๑๑๖.๖	✓	-
๒	บริษัทสยามคราฟท์อุตสาหกรรม จำกัด (วังศาลา)	๒๗ ส.ค. ๖๘ เวลา ๑๑.๐๐ น.	๑๑๘.๐	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ท่าเรือ.....เขต กฟภ.๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี

ลำดับ ที่	สถานี ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสา หรือหม้อ แปลง ,ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน / เดือน / ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด ได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tapหม้อ แปลง	ค่าแรงดันที่ คำนวณได้ด้าน แรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดใน ระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อ แปลง ด้านแรง ต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เควี.	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	ท่ามะกา	๓	หน้าซอยโรงเจ ต.ท่าเรือ ๒๕๐ เควีเอ ๖๓-๐๐๗๙๘๘ ระยะห่าง ประมาณ ๖ กม.	๒๗ ส.ค. ๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒.๔	๔๐๙	๓	๒๒.๕	✓	-
๒	ท่ามะกา๒	๔	สามแยกตลาดพระแท่น ๑๐๐ เควีเอ ๖๔-๐๑๒๗๔๔ ระยะห่าง ประมาณ ๒.๗ กม.	๒๗ ส.ค. ๖๘ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒.๙	๔๐๙	๓	๒๒.๕	✓	-
๓	ท่ามะกา๒	๙	บ้านดอนโพรง ม.๑๕ ต.พระแท่น(ก่อน TTB) ๑๐๐ เควีเอ ๕๔-๐๑๖๘๘๒ ระยะห่าง ประมาณ ๒ กม.	๒๗ ส.ค. ๖๘ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒.๙	๔๐๙	๓	๒๒.๕	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ท่าเรือ.....เขต กฟภ.๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟพ. ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์) ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)	วัน / เดือน / ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒ - ๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.ท่าเรือ	หน้าซอยโรงเจ ต.ท่าเรือ ๒๕๐ เควีเอ ๖๓-๐๐๗๙๘๘ PEA meter: ๖๕๐๐๘๗๒๖๗๑ วรัญญา ศิริกาญจนสุข ระยะห่างประมาณ ๑๐๐ เมตร	๒๗ ส.ค. ๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๔๐๙	✓	-
๒	กฟส.ท่าเรือ	สามแยกตลาดพระแท่น ๑๐๐ เควีเอ ๖๔-๐๑๒๗๔๔ PEA meter: ๒๕๒๒๒๗๗๙ หจก.ไตรทิพย์ เซอร์วิส ระยะห่างประมาณ ๒๐๐ เมตร	๒๗ ส.ค. ๖๘ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๔๐๘	✓	-
๓	กฟส.ท่าเรือ	บ้านดอนโพรง ม.๑๕ ต.พระแท่น(ก่อน TTB) ๑๐๐ เควีเอ ๕๔-๐๑๖๘๘๒ PEA meter: ๕๙๐๐๑๖๙๔๖๒ นิธิโรจน์ รุ่งคลา ระยะห่างประมาณ ๒๐๐ เมตร	๒๗ ส.ค. ๖๘ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๔๐๘	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.ท่าเรือ.....เขต กฟภ.๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟพ. ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์) ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)	วัน / เดือน / ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐ - ๒๔๐ โวลท์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟส.ท่าเรือ	หน้าซอยโรงเจ ต.ท่าเรือ ๒๕๐ เควีเอ ๖๓-๐๐๗๔๘๘ PEA meter: ๖๕๐๐๘๗๒๖๗๑ วรัญญา ศิริกาญจนสุข ระยะห่างประมาณ ๑๐๐ เมตร	๒๗ ส.ค. ๖๘ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๓๘.๔	✓	-
๒	กฟส.ท่าเรือ	สามแยกตลาดพระแท่น ๑๐๐ เควีเอ ๖๔-๐๑๒๗๔๔ PEA meter: ๒๕๒๒๒๗๗๙ หจก.ไทรทิพย์ เซอร์วิส ระยะห่างประมาณ ๒๐๐ เมตร	๒๗ ส.ค. ๖๘ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๑๗.๕๓	✓	-
๓	กฟส.ท่าเรือ	บ้านดอนโพรง ม.๑๕ ต.พระแท่น(ก่อน TTB) ๑๐๐ เควีเอ ๕๔-๐๑๖๘๘๒ PEA meter: ๕๙๐๐๑๖๙๔๖๒ นิธิโรจน์ รุ่งคลา ระยะห่างประมาณ ๒๐๐ เมตร	๒๗ ส.ค. ๖๘ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๑๙.๔๙	✓	-