การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.รบ. ถึง กบล.ต.๑

เลขที่ ต.๑ รบ.(วต.) ๓๕๓/๒๕๖๒ วันที่ ๑๐ มี.ค. ๒๕๖๒

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน ก.พ.๒๕๖๒

เรียน อก.บล.ต.๑

กฟจ.รบ. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน ก.พ. ๒๕๖๒ ตามเอกสารแนบจำนวน ๑๕ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบดำเนินการต่อไป

(นายพินิจ เพชรสน)
รจก.(ท.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.รบ.

แผนกวิศวกรรมและการตลาด
๑๔๒๔๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า จังหวัดราชบุรี เขต 1 (เพชรบุรี) ภาค 4 ประจำเดือน กุมภาพันธ์

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี.

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท ไตรเอนเนอจี้ จำกัด 29 หมู่ 5 ถนนราชบุรี - ห้วยไผ่ บ้านหนองรักษ์ ต.หินกอง อ.เมือง จ.ราชบุรี โทร 032-719025	8 ก.พ. 62 15.30 น.	118	√	-
2	สถานีราชบุรี 2 (ลานไก 115) โทร 032-323690	8 ก.พ. 62 15.30 น.	119	√	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า จังหวัดราชบุรี เขต 1 (เพชรบุรี) ภาค 4 ประจำเดือน กุมภาพันธ์

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technicai Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดันที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ด้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ราชบุรี 1	2	หม้อแปลง 3 เฟส 160 KVA. PEA. 53-00812 PEA. 53-008126 ระยะห่างจากสถานี 1.2 กม.	8 ก.พ. 62 18.30 น.	22.2	241	3	23.05	V	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า จังหวัดราชบุรี เขต 1 (เพชรบุรี) ภาค 4 ประจำเดือน กุมภาพันธ์

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technicai Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดับไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อกฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟจ. ราชบุรี	หม้อแปลง 3 เฟส 160 KVA. PEA. 53-008126 PEA. NO.28103291 ระยะห่างจากสถานี 1.2 กม.	8 ก.พ. 62 18.00 น.	401	√	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี 2562

การไฟฟ้า จังหวัดราชบุรี เขต 1 (เพชรบุรี) ภาค 4 ประจำเดือน กุมภาพันธ์

1. มาตรฐานด้าเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดับไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟจ. ราชบุรี	หม้อแปลง 3 เฟส 160 KVA. PEA. 53-008126 Pea No. 27300091 ระยะห่างจากสถานี 1.2 กม.	8 ก.พ. 62 18.00 น.	234	V	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	.....%	.....%	.....%	.....%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		67	51	0	118	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	.....%	.....%	.....%	.....%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		2	1	0	3	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	.....%	.....%	.....%	.....%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		69,996	70,081			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		69,996	70,081			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		181	182			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		181	182			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	.....%	.....%	.....%	.....%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		70,177	70,263			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		70,177	70,263			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต...กฟต.1.....ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2561

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		1	0		1	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0 0	0		0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		0	0	0	0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟต.1 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2562

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		6	7	0	13	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	
การปฏิบัติงาน	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		6	7	0	13	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟต.1 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2562

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		5	4	0	9	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟต.1 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2562

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		17	7	0	24	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		177	130	0	307	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟต.1 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2562

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- **เขตเมือง**	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	0	0	1	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- **นอกเขตเมือง**	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		5	0	0	5	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟต.1 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2562

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ						
ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		40	22	0	62	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		73	57	0	130	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟต.1 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2562

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
					.....	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟต.1 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2562

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		570	792	0	1,362	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี เขต กฟต.1 ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2562

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	.....%	.....%	.....%	.....%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	