

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....หลังสวน และ กฟภ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์..๒๕๕๙.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ที่ต้นแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	หลังสวน	๑๐	ธนาคารกรุงเทพสาขาหลัง ระยะห่าง ๘ กม.	๑๑/๒/๒๕๕๙	๒๓	๒๒๘V	๓	๒๒๘V	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ ก.ป. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....พลังงาน และ กฟฟ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....๒๕๕๙.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟอ.สส.	ซอยป่าช้าจีน ตำบลวังตะกอบ , PEA ๕๑-๐๐๒๑๖๓ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร	๑๑/๒/๒๕๕๙	๒๒๘ V	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ (ฟก. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....พลังงาน และ กฟฟ.ในสังกัด.....เขต.....ศ.๑.....ประจำเดือน.....คุณภาพันธ์.....๒๕๕๙.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๔๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟอ.ลส.	ชอยโรงเรียนเมืองหลังสวน ตำบลวังตะกอก ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๑๑/๒/๒๕๕๙	๓๘๑ V	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....หลังจากนั้น และ กฟภ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ภูมิภาคพื้นที่ ๒๕๕๙.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	...๑๐๐...%	...๑๐๐...%	%	%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		...๑๗๖... -	...๑๕๕... -			
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	...๑๐๐...%	...๑๐๐...%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๓.....	๒.....			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....หลังสวน และ กฟผ.ในสังกัด....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๙%	๑๐๐.....%	๑๐๐.....%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๙๙,๕๘๕.....	๙๙,๙๑๕.....			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๙๙,๕๘๕.....	๙๙,๙๑๕.....			
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.....%	๑๐๐.....%	%	%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๙๙,๕๘๕.....	๙๙,๙๑๕.....			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๙๙,๕๘๕.....	๙๙,๙๑๕.....			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๕

การไฟฟ้า.....หลังสวน และ กฟภ.ในสังกัด....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....คุณภาพันธ์ ๒๕๕๕.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	...๑๐๐%	...๑๐๐%	%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		...๒...	...๓...			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						
- เก็บกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)						
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	...๑๐๐%..	...๑๐๐%..			
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		...๙.....				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						
- เก็บกว่า ๑๐ นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๔

การไฟฟ้า.....หลังสวน และ กฟภ.ในสังกัด....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	%	%	
การแจ้งตัดไฟ						
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า		๑๗.....	๑๕.....			
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐.....%	๑๐๐.....%	%	%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๑๗.....	๑๕.....			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....หลังสวน และ กฟภ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑.๒ การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐.....%	๑๐๐.....%	%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....หลังสวน และ กฟภ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้บริการของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๒ ระยะเวลากว่าที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	...๑๐๐...%	...๑๐๐...%	%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		...๖๒.....	...๓๖....			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	...๑๐๐...%	...๑๐๐...%	%	%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		...๗๘.....	...๒๒๔....			
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....หลังสวน และ กฟภ.ในสังกัด....เขต.....ต.อ.....ประจำเดือน.....คุณภาพันธุ์ ๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๔

การไฟฟ้า.....หลังจาก และ กฟภ.ในสังกัด....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ภูมิภาค.....ปี ๒๕๕๔.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย	๑๐๐%	...๑๐๐...%	%	%	%	
๓.๓ ระยะเวลาคงทนของที่ใช้ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		๑.....				
๓.๓.๑ การโอนผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย	๑๐๐%	...๑๐๐...%	...๑๐๐...%	%	%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย	๑๐๐%	๑๐๐...%	๑๐๐...%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๙

การไฟฟ้า.....หลังจากนั้น และ กฟภ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	%	%	%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		%	%	%	%	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	%	%	%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าเลือกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	๑๐๐%	%			
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๔

การไฟฟ้า.....หลังสวน และ กฟภ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....คุณภาพันธ์ ๒๕๕๔.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	...๑๐๐...%	...๑๐๐...%	%	%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		...๔๓๐....	...๑,๐๕๐....			
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	...๑๐๐...%	...๑๐๐...%	%	%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		...๔๘๐....	...๘๙๐....			
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)						
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	๑๐๐%	...๑๐๐...%	...๑๐๐...%	%	%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๕๔

การไฟฟ้า.....หลังสวน และ กฟภ.ในสังกัด.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าร่วมกันผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย	๘๕%	%	%	%	%	