

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ทำขณะ.....

เดือน.....มีนาคม..... พ.ศ. 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1					

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ทำประโยชน์.....

เดือน.....มีนาคม..... พ.ศ. 2562

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ขอ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดตัดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ค่าแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่หม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	CAY	6	PEA-28-015572 160 kva 3 แยกที่ควาย ม.4 ต.ท่าชนะ อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี ห่างจากสถานีไฟฟ้าไชยา 30 ก.ม.	๑-มี.ค.-๖๒ 19.10 น.		380	3	32.17	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ทำขณะ.....
เดือน.....มีนาคม..... พ.ศ. 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.ทน.	pea 27852366 15 A 3 เฟส สถานที่ สบ.เทศบาลท่าชนะ ม.4 ต.ท่าชนะ อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร PEA 28-015572 3 เฟส 160 kva	๑-มี.ค.-๖๑ 19.30 น.	389	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ทำงาน.....
 เดือน.....มีนาคม..... พ.ศ. 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.พน.	PEA ๑๘๔๑๕๖๑๕ หมายเลขผู้ใช้ไฟ ๒๐๐๐๘๙๖๒๔๘ สถานที่ ๑๐๙ ม.๔ ต.ท่าชนะ อ.ท่าชนะ จ.สุราษฎร์ธานี ห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร ๕ A ๑ เฟส PEA ๒๔-๐๑๕๕๓/๒ ๓ เฟส ๑๖๐ kva	๑-มี.ค.-๖๑ ๑๙.๔๐	235	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ทำขณะนี้.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		112	200	107		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน	ไม่น้อยกว่า 95%					
(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		1	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ท่าชนะ.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%			100%		
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		7,706	7,709	7,721		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		7,706	7,709	7,721		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		11,636	11,640	11,690		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		11,636	11,640	11,690		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		19,336	19,349	19,411		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		19,336	19,349	19,411		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ทำเช่นนี้.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	0	0	0		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0		
ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)						
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	0	0	0		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 10 นาที		0	0	0		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกินกว่า 10 นาที		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ทำเช่นนี้.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป						
ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน		0	0			
การแจ้งตัดไฟ	100%					
	- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	0	0	1		
	- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	0	0	0		
การปฏิบัติงาน	100%					
	- สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (ราย)	0	0	1		
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (ราย)	0	0	0		

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ทำเช่น...

3. มาตราฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ท่านนะ.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2. ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	0	1	0		
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%					
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	25	25	29		
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)	2	2	2		

.....ที่ขาด.....ภาค.....ไป

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟน. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งเมตรขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	0	0	0		
		01/00/00	01/00/00	01/00/00		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	0	0	0		
		01/00/00	01/00/00	01/00/00		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีโอ	100%					
		0	1	0		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)						
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีโอแต่ไม่เกิน 2,000 เควีโอ	100%					
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)						
เกิน 55 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ทำชนะ.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3. ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อผู้ไฟฟ้าพ่นและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการไฟฟ้า	100%					
		ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		
		ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า	100%					
		ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		
		ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	100%					
		- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		
		- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ทำเช่น...

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภค (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	100%					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ท่านนะ.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาลงไปคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		17	7	25		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)				26		
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		22	17	6		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ทำเช่นะ.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

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