



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.บางคนที

ถึง กฟต.๑

เลขที่ ต.๑บคท.(บต.)- ๕๐๓

วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

เรียน อก.บล. (ต.๑)

ตามที่บันทึกเลขที่ ต.๑ กบล.(บธ.)-๒๖๖/๒๕๕๙ ลว. ๒๗ ม.ค. ๒๕๕๙ ให้ทุกการไฟฟ้า
รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ. ประจำทุกเดือนภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือนนั้น
ในการนี้ กฟส.บางคนที ขอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานการบริการของ กฟภ.
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑ ตามแบบฟอร์มที่กำหนดโดยได้วางแบบไว้ใน <FTP://๑๗๒.๒๖.๑.๑/๐๔๒ ผนธ./๐๐๑กล่องงานเข้า/รายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการปี ๒๕๖๑> ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑ เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องให้ต่อไปด้วย

(นายสำฤทธิ์ ชูบดินทร์)

ผจก.กฟส.บคท.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบางคนที
แผนกบริการลูกค้าและการตลาด
โทร. ๑๕๘๓๕

SCAN

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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	กฟส.บางคนที่	ม.๓ ต.กระดังงา อ.บางคนที่ จ.สมุทรสงคราม (บ้านโรงทอง) Pea. ๒๔๙๖๔๘๗๑ Pea. ๒๔๕๗๖๑๔๖ Pea. ๑๗๕๘๘๘๕๒ ระยะห่างหม้อแปลง ๓๐๐ เมตร	๖ ก.พ.๖๑	๒๒๕	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-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 ๓๔๒-๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.บางคนที่	ม.๒ ต.กระดังงา อ.บางคนที่ จ.สมุทรสงคราม (บ้านโรงดอง) ระยะห่างหม้อแปลง ๒๕๐ เมตร	๖ ก.พ.๖๑ ๑๐.๒๐ น.	๓๔๔	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ดำเนิน	๕	ม.๒ ต.กระดังงา Pea. ๕๙-๐๑๖๓๗๒	๖ ก.พ. ๒๕๖๑ ๑๐.๔๐ น.	-	A = ๒๓๓ V B = ๒๒๕ V C = ๒๓๐ V	๓	๒๒.๕๐ KV.	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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%				
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)		๐				
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)		๐				
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น สายลักษณะอักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๐				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%				
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%				
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%				
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐				
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%				
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		๐				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		๐				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำปีเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย		๐				
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐				
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑				
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐				
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๑				
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%			
		๐			
		๐			
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน					
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%			
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๑			
		๐			
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%			
		๖			
		๐			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ 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%	๑๐๐%				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐				
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐				
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการซื้อไฟฟ้า)	๙๕%	๑๐๐%				
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๐				
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๔ ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๗๕				
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐				
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๕๗				
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐				
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐				
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

การไฟฟ้า กฟส.บางคนที่ เขต กฟต.๑ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	๘๕%	๑๐๐%				
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐				
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐				