

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
การไฟฟ้า...อ.แกลง. เขต กฟผ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ -ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟฟ. ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์) ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน / เดือน / ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒ - ๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟอ.แกลง	ต.ทางเกวียน อ.แกลง บ้านทางเกวียน ๑๖๐ เควีเอ ๔๖-๒๖๗๓ มิเตอร์PEA นางสาวจุติศต์ หิริไธต้ปะะ ระยะห่าง ๔๐๐เมตร ม.๓ ต.วังหว้า อ.แกลง บ้านวังหว้า	๓๑-ม.ค.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๓	/	-
			๓๑-ม.ค.-๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๔		
๓	กฟอ.แกลง	ต.ทางเกวียน อ.แกลง บ้านทางเกวียน ๒๕๐ เควีเอ ๓๗-๐๐๗๕๗๓ มิเตอร์PEA นางสาวลำไย ไกรเพชร	๓๑-ม.ค.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๔	/	-
๑	กฟอ.แกลง	ม.๘ ต.ซากโดน อ.แกลง บ้านซากโดน ๑๖๐ เควีเอ ๔๕-๐๒๒๕๕๙ ระยะทาง ๒๐๐เมตร มิเตอร์PEA นายเชาว์ จันทราหมณ์ ม.๓ ต.วังหว้า อ.แกลง บ้านวังหว้า	๒๘-ก.พ.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๓	/	-
			๒๘-ก.พ.-๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๔		
			๒๘-ก.พ.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๔		
๒	กฟอ.แกลง	๑๖๐ เควีเอ ๒๒-๐๐๖๗๒๒ ระยะทาง ๒๐๐ เมตร มิเตอร์PEA นายทองใบ ชื่นแข่ง ต.ทางเกวียน อ.แกลง บ้านทางเกวียน			/	-
๓	กฟอ.แกลง	๑๖๐ เควีเอ ๕๙-๐๑๘๘๕๕ ระยะทาง ๒๕๐ เมตร			/	-

		มิเตอร์PEA นางสาวนงนุช เกิดมณี				
๑	กฟอ.แกลง	ม.๓ ต.ทางเกวียน อ.แกลง บ้านทางเกวียน ๑๐๐ เควีเอ ๔๑-๐๐๒๗๐๔ ระยะทาง ๒๕๐ เมตร	๓๑-มี.ค.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๓	/	-
๒	กฟอ.แกลง	มิเตอร์PEA นายสุนทร บัวแก้ว ม.๓ ต.วังห้ว อ.แกลง บ้านวังห้ว ๑๐๐ เควีเอ ๔๔-๐๐๑๘๕๑ ระยะทาง ๒๐๐ เมตร	๓๑-มี.ค.-๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๓	/	-
๓	กฟอ.แกลง	มิเตอร์PEA นายกิตติ ตะการศักดิ์กุล ต.ทางเกวียน อ.แกลง บ้านทางเกวียน ๒๕๐ เควีเอ ๓๖-๐๐๘๕๖๖ ระยะทาง ๒๕๐ เมตร	๓๑-มี.ค.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๐	/	-
๑	กฟอ.แกลง	มิเตอร์PEA นายสมพร สุนทรเวชพงษ์ ต.ขากพง อ.แกลง บ้านขากพง ๑๖๐ เควีเอ ๔๘-๐๐๒๐๕๒ ระยะทาง ๔๐๐ เมตร	๓๐-เม.ย.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๓	/	-
๒	กฟอ.แกลง	มิเตอร์PEA นายไพรซ์ เร่งรับ ต.เนินซ้อ อ.แกลง บ้านเนินซ้อ ๓๐ เควีเอ ๔๗-๑๑๑๐๓๒ ระยะทาง ๒๐๐ เมตร	๓๐-เม.ย.-๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๔	/	-
๓	กฟอ.แกลง	มิเตอร์PEA นางสาวปิยะนุช พฤติสุขนรินทร์ ต.ทางเกวียน อ.แกลง บ้านทางเกวียน ๕๐ เควีเอ ๔๕-๐๒๕๒๓ระยะทาง ๕๐ เมตร	๓๐-เม.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๔	/	-
๑	กฟอ.แกลง	มิเตอร์PEA นางเบญจา ดอกไม้ ต.คลองปูน อ.แกลง บ้านคลองปูน ๑๐๐ เควีเอ ๔๘-๐๐๕๒๓ ระยะทาง ๒๕๐ เมตร	๓๑-พ.ค.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
๒	กฟอ.แกลง	มิเตอร์PEA นายหย่อน นิสัยมัน ม.๗ ต.ห้วยยาง อ.แกลง บ้านห้วยยาง ๕๐ เควีเอ ๔๐-๐๒๓๑๐๙ ระยะทาง ๒๐๐ เมตร	๓๑-พ.ค.-๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๐	/	-
๓	กฟอ.แกลง	มิเตอร์PEA นายประทีป สุนทรเวชพงษ์ ต.วังห้ว อ.แกลง บ้านวังห้ว	๓๑-พ.ค.-๖๕	๒๒๓	/	-

		๑๖๐ เควีโอ ๕๒-๐๐๔๕๘ระยะทาง ๑๕๐เมตร มิเตอร์PEA นางเพ็ญศรี จันทร	เวลา ๑๖.๐๐ น.			
๑	กฟอ.แกลง	ด.บ้านนา อ.แกลง บ้านนา	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
	กฟอ.แกลง	๒๕๐ เควีโอ ๕๑-๐๐๙๓๗๕ ระยะทาง ๑๕๐เมตร มิเตอร์PEA นางสาวจิรวรรณ หิรัญ	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๐	/	-
		๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๓	/	-
๒	กฟอ.แกลง	๑๐๐ เควีโอ ๔๐-๐๒๐๗๑๐ระยะทาง ๒๐๐ เมตร มิเตอร์PEA นายบุญ ลำราญวงศ์	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
	กฟอ.แกลง	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
		๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
๓	กฟอ.แกลง	๑๖๐ เควีโอ ๕๒-๐๐๔๕๘ระยะทาง ๑๕๐เมตร มิเตอร์PEA นางสมจิตร์ เกษรัตน์	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
	กฟอ.แกลง	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
		๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
๑	กฟอ.แกลง	๑๖๐ เควีโอ ๕๒-๐๐๔๕๘ระยะทาง ๑๕๐เมตร มิเตอร์PEA นางเพ็ญศรี จันทร	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
	กฟอ.แกลง	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
		๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
๒	กฟอ.แกลง	๑๖๐ เควีโอ ๕๒-๐๐๔๕๘ระยะทาง ๑๕๐เมตร มิเตอร์PEA นางสมจิตร์ เกษรัตน์	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
	กฟอ.แกลง	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
		๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
๓	กฟอ.แกลง	๑๖๐ เควีโอ ๕๒-๐๐๔๕๘ระยะทาง ๑๕๐เมตร มิเตอร์PEA นางสมจิตร์ เกษรัตน์	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
	กฟอ.แกลง	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
		๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๓๐-มิ.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๑	/	-

๓	กฟอ.แกลง	๑๖๗/๑ ต.ทางเกวียน อ.แกลง สี่แยกป้ายหันใจ ๒๕๐ เควีเอ ๔๑-๐๐๐๔๑๖ระยะห่าง ๑๐๐ เมตร มิเตอร์PEA นายสุวิทย์ ศรีไตรรัตน์กุล	๓๑-ส.ค.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๓	/	-
๑	กฟอ.แกลง	ต.ทางเกวียน อ.แกลง บ้านแหลมยาง ๑๐๐ เควีเอ ๖๓-๐๓๒๕๔๓ ระยะห่าง ๓๕๐ เมตร มิเตอร์PEA นางสาวยุ พงษ์ศิลา	๓๐-ก.ย.-๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๒	/	-
๒	กฟอ.แกลง	บ้านศาลาตาผ่อง ต.ทางเกวียน อ.แกลง ๑๖๐ เควีเอ.๔๙-๐๐๕๕๓๕ ระยะห่าง ๒๐๐ เมตร มิเตอร์PEA นางจันทิมา มะลิวัลย์	๓๐-ก.ย.-๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๑	/	-
๓	กฟอ.แกลง	บ้านปากทางวังตุนนาค ต.ซากโค่น อ.แกลง ๕๐ เควีเอ ๔๕-๐๒๕๓๓๐ ระยะห่าง๒๐๐ เมตร มิเตอร์PEA นายวุฒิชัย ฉันทรักษ์	๓๐-ก.ย.-๖๕ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๓	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แกลงและภพย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ก.ค.-๖๕	ส.ค.-๖๕	ก.ย.-๖๕	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๙๔%	๙๔%	๙๕%	๙๔.๓๓%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. แกลงและภพย. ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ก.ค.-๖๕	ส.ค.-๖๕	ก.ย.-๖๕	ไตรมาส ๓	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)						
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. แกลงและกฟย. ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ก.ค.-๖๕	ส.ค.-๖๕	ก.ย.-๖๕	ไตรมาส ๓	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.แกลงและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ก.ย.-๖๕	ต.ค.-๖๕	พ.ย.-๖๕	ไตรมาส ๔	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐				
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐				
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๑๐๐%	๐				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. แกลงและกฟย. ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ก.ย.-๖๕	ต.ค.-๖๕	พ.ย.-๖๕	ไตรมาส ๔	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%					
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๗				
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.แกลงและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ก.ย.-๖๕	ต.ค.-๖๕	พ.ย.-๖๕	ไตรมาส ๔	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)						
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%					
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แกลงและกฟย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่ประชาชนผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ก.ย.-๖๕	ต.ค.-๖๕	พ.ย.-๖๕	ไตรมาส ๔	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%					