

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. แกลงและกฟย. ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

๓. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ม.ค.-๖๖	ก.พ.-๖๖	มี.ค.-๖๖	ไตรมาส ๑	
๓.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง เหตุฉุกเฉิน กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๙๖.๔๓%	๐%	๐%	๙๖.๔๓%	
๓.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ต่ำร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็น รายลักษณะอักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียน เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๐%	๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. แกลงและกะปอย. ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

ก. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ม.ค.-๖๖	ก.พ.-๖๖	มี.ค.-๖๖	ไตรมาส ๑	
ก.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
ก.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 กฟภ.

กฟภ. แกลงและกฟย. ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ม.ค.-๖๖	ก.พ.-๖๖	มี.ค.-๖๖	ไตรมาส ๑	
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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ม.ค.-๖๖	ก.พ.-๖๖	มี.ค.-๖๖	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย	๑๐๐%					
	๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	๔				
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๘				
	๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แกลงและภพย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ม.ค.-๖๖	ก.พ.-๖๖	มี.ค.-๖๖	ไตรมาส ๑	
ก.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ก.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ก.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	๒๕๗				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.แกลงและภพย.ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ม.ค.-๖๖	ก.พ.-๖๖	มี.ค.-๖๖	ไตรมาส ๑	
ก.๒.๑๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย) ก.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี) ก.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. แกลงและกฟย. ในสังกัด โทร ๐๓๘-๖๗๑-๑๕๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาและอุปสรรค
		ม.ค.-๖๖	ก.พ.-๖๖	มี.ค.-๖๖	ไตรมาส ๑	
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 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๑๐๐%					

๒. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดัน ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

๑.๑.๓ แรงดัน ไฟฟ้า ในระบบ ๒๒ เควี

ที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อ สถานที่ ,หมายเลขเสา หรือ ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน / เดือน / ปี	ค่าเฉลี่ย แรงดัน ที่วัด ได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง	ค่าแรงดันที่ คำนวณได้ด้าน แรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดใน ระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี	ที่ต้นหม้อ แปลง			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้
๑	แกลง๑	๑๐	แยกหม้อเปลี่ยน ต.ทางเกวียน อ.แกลง ๑๖๐ เควีเอ ๕๙-๐๑๙๘๔๖ ระยะห่าง ประมาณ ๗ กม.	๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒.๑	๔๐๐	๓	๒๒.๑	/	-
๒	แกลง๓	๘	บ้านซากโค่น ต.ซากโค่น อ.แกลง จ.ระยอง ๒๕๐ เควีเอ .๓๕-๐๐๓๖๘๐ ระยะห่าง ประมาณ ๘ กม.	๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒.๒	๔๐๓	๓	๒๒.๒	/	-
๓	แกลง๓	๒	บ้านกร่ำ ต.กร่ำ อ.แกลง. ๑๖๐ เควีเอ ๖๓-๐๓๐๕๘๖ ระยะทาง ประมาณ ๑๐ กม.	๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒.๔	๔๐๒	๓	๒๒.๔	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า ...อ.แกลง. เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดัน ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ -ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟภ. 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	แยกหม้อเปลี่ยน ต.ทางเกวียน อ.แกลง ๑๖๐ เควีเอ ๕๔-๐๑๘๘๔๖ ระยะห่าง ๑๐๐ เมตร มิเตอร์PEA๖๐๐๐๑๘๘๓๐ นางสาวเอมอร คงดนตรี	๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๔๐๓	/	-
			๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๔๐๐	/	-
๒	กฟอ.แกลง	บ้านซากโคตน ต.ซากโคตน อ.แกลง จ.ระยอง ๒๕๐ เควีเอ .๓๕-๐๐๓๖๘๐ ระยะห่าง ๒๕๐ เมตร มิเตอร์PEA๕๔๐๐๑๔๗๔๔๐ กศน.ต.ซากโคตน บ้านกร่ำ ต.กร่ำ อ.แกลง.	๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๔๐๑	/	-
๓	กฟอ.แกลง	๑๖๐ เควีเอ ๖๓-๐๓๐๕๘๖ ระยะห่าง๕๐๐เมตร มิเตอร์PEA ๒๙๐๘๓๐๗๕๓๖๖จิริศักดิ์ ชัยเจริญศิลป์				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า ...อ.แกลง. เขต กฟภ.๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดัน ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ -ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟภ. 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	แยกหม้อเปลี่ยน ต.ทางเกวียน อ.แกลง ๑๖๐ เควีเอ ๕๕-๐๑๙๘๔๖ ระยะห่าง ๒๐๐ เมตร มิเตอร์PEA ๑๘๗๗๕๖๘ นายธีรวัฒน์ ลิ้มปณัสส์	๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๐.๐๐ น.	๒๒๓	/	-
			๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๔.๐๐ น.			
๒	กฟอ.แกลง	บ้านซากโดน ต.ซากโดน อ.แกลง จ.ระยอง ๒๕๐ เควีเอ .๓๕-๐๓๖๘๐ ระยะห่าง ๔๐๐ เมตร มิเตอร์PEA๖๒๐๓๘๒๒๔นางสาวลลิตา ศิริเวช	๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๒๒๔	/	-
			๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.			
๓	กฟอ.แกลง	บ้านกร่ำ ต.กร่ำ อ.แกลง. ๑๖๐ เควีเอ ๖๓-๐๓๐๕๘๖ ระยะห่าง ๑๕๐เมตร มิเตอร์PEA ๖๑๐๐๙๐๓๒๔นายอธิป วัจจิรสุนทร	๓๑-ม.ค.-๖๖ เวลา ๑๖.๐๐ น.	๒๒๔	/	-

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกล้ง

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		น.ก.	ก.พ.	มี.ค.	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.5 การแจ้งคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (1 ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100% 100%	1,272 564			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกลอแดง

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
งาน/โครงการ			บ.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง		ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือนทุกราย			77,832				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			77,851				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)			77,832				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองจำหน่าย ทุกเดือน ทุกราย			6,130				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			6,128				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			6,130				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95			82,434				