

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอ่ามหาดใหญ่ ย่านตราวา ประจำเดือนกรกฎาคม 2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่หากไฟฟ้ารั่วประภากันบ้านไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาสำคัญ
		ส.ค	ก.พ.	มี.ค	
3.1 ศูนย์ไฟฟ้า					
3.1.1 การตัดงบประมาณไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งห้องเครื่องขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป					
ภาระเงินกรณีฉุกเฉิน	100%%%%%
การเปลี่ยนตัวไปไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	1%%%%
ไม่超ยกกว่า 3 วัน (ราย)					
- เส้นทางต่อไฟฟ้าลตรงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%%%%%
การปฏิบัติงาน	1%%%%
ปฏิบัติงานในภูมิภาคตามที่แจ้งไว้ (ราย)					
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาเดลิเวอรี่	100%%%%%
ชีวิตประจำ (ราย)					
- การไฟฟ้าบุรีรัมย์ฯ พาต้า สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหัวเมืองและเขตเทศบาลทางธรรมที่ติดตั้ง	100%%%%%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอุบลราชธานี ประจำเดือนมกราคม 2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่ก้าวไปสู่มาตรฐานคุณภาพของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาประสบ
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค	
หน่วยผลิตกระแสไฟฟ้า 300 kVA ชั่วโมง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
- แก้ไขปัญหาไฟตืบ ภายใน 24 ชม. (ร้อย)	๑๕๘	๑๕๘			
- แก้ไขปัญหาไฟตืบ เกิน 24 ชม. (ร้อย)	๔๖	๔๖			
3.2 ระบบเบลาร์ทผู้ดูแลไฟฟ้ารายใหม่ข้อใช้ไฟฟ้า (นับถ้วนที่ผู้ดูแลไฟฟ้าชำรุดเสื่อมและ ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพื้นที่อยู่แล้ว					
3.2.1 ระบบเบลาร์ท (380/230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ดูแลไฟฟ้าที่อยู่ติดตั้งเมตรอยalty ไม่เกิน 30 แคลมป์ 3 เฟส	100%%%%%
- เขตเมือง					
ภายใน 2 วันทำการ (ร้อย)	2				
เกิน 2 สัปดาห์ทำการ (ร้อย)	0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การให้ไฟฟ้าสู่ผู้บริโภค สาขาอิรยาและน้ำท่าช้าง ประจำเดือนมกราคม 2563
3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าและประวัตินักบ้านไฟฟ้าพื้นที่ชุมชน กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยประสบผล
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค	
- น่องเขตเมือง	100%%%%%
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	34				
เก็บ 5 วันทำการ (ราย)	0				
3.2.1.2 ผู้คนใช้ไฟฟ้าซึ่งติดตั้งในเขตชุมชนได้ก่อตัว					
30 เดือน 3 เหลศ					
- เขตเมือง	100%%%%%
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	๑๖๕				
เก็บ 2 วันทำการ (ราย)	๑๖๕				
- น่องเขตเมือง	100%%%%%
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	๑๖๕				
เก็บ 5 วันทำการ (ราย)	๑๖๕				
3.2.2 ระบบแรงดันต่ำ(22/33 เครื่อง)					
3.2.2.1 หนี้เดบิตชั่วคราวมีภาระ 250 เครื่อง	100%%%%%
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	๑๖๕				
เก็บ 35 วันทำการ (ราย)	๑๖๕				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอุบลราชธานี ประจำเดือนกรกฎาคม 2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าอย่าง กพภ. (Guaranteed Standards of Performance)

มาตราฐาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัจจัยประดิษฐ์
ม.ค	ก.พ.	มี.ค	ไตรมาส 1
3.2.2.2 หมุนแบตเตอรี่ในเก็บไว้ 250 เครื่อง แต่ละเครื่อง 2,000 เครื่อง	100%%%%
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)			
นิ่ง 55 วันทำการ (ราย)			
3.3 ระบบตรวจสอบและแก้ไขไฟฟ้ารักษาוחหรือช่องเรียน			
3.3.1 การเบิกเข้าออกไฟฟ้าและตรวจสอบประจำสัปดาห์ หลักประกันการไฟฟ้า	100%%%%
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)			
นิ่ง 15 วันทำการ (ราย)			
3.3.2 การจ่ายคืนหลังเบิกไฟฟ้า	100%%%%
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			
นิ่ง 3 วันทำการ (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอุบลราชธานี กฟภ. ประจำเดือนกรกฎาคม 2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ข้อมูลประสบ
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่อง เกี่ยวกับเบ็ดเตล็ด และชั่งน้ำหนัก แหล่งไฟฟ้า กายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%%%%%%
- พัฒนาศูนย์ไฟฟ้า กายใน 5 วันทำการ (ราย)	%%%%%
- พัฒนาศูนย์ไฟฟ้า เก็บ 5 วันทำการ (ราย)	%%%%%
3.3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องเกี่ยวกับภาระชาน เครื่องจักรหน้างานไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	100%%%%%%
- ตรวจสอบและปรับปรุงค่าไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	%%%%%
- ตรวจสอบและปรับปรุงค่าไฟฟ้า ภายนอก 5 วันทำการ (ราย)	%%%%%
3.3.5 การจ่ายค่าน้ำค่าบริการ (ไม่รวมค่าไฟฟ้าอย่างเสีย ภาษีไฟฟ้า)	95%%%%%%
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	%%%%%
- ดำเนินการเก็บ 25 วันทำการ	%%%%%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการชั้นนำ ภาพ.

การพัฒนาส่วนภูมิภาค สาขาอุตสาหกรรมอาหาร ประจำเดือนมกราคม 2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่เกี่ยวไฟฟ้าเบ้าประกันภัยใชไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค	
3.4 ระบบตรวจสอบไฟฟ้าน้ำมัน กรณีภัยด่วนไฟฟ้า (นับถือตัวจาระน้ำมันไฟฟ้าสำรองเพื่อป้องกันและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบทรรนะ)					
3.4.1 ผู้ดูแลระบบ	100% - เขตเมือง%%%%
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)%
กิ่ง 1 วันทำการ (ราย)	กิ่ง 1 วันทำการ (ราย)	กิ่ง 1 วันทำการ (ราย)	กิ่ง 1 วันทำการ (ราย)	กิ่ง 1 วันทำการ (ราย)%
- นอกเขตเมือง	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)%
กิ่ง 3 วันทำการ (ราย)	กิ่ง 3 วันทำการ (ราย)	กิ่ง 3 วันทำการ (ราย)	กิ่ง 3 วันทำการ (ราย)	กิ่ง 3 วันทำการ (ราย)%
3.4.2 ผู้ดูแลไฟฟ้า	100% - ภายใน 2 วันทำการ (ราย)%%%%
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพว.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอุบลราชธานี ประจำเดือนกรกฎาคม 2563

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันเป้าหมายของ กพว. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลกระทบดำเนินงาน			เป้าหมายผลลัพธ์
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยที่คุณภาพเงินสด ตามที่รับประกันในระบบตรวจสอบที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	85%%%%%
เบิก ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	มูลค่า	มูลค่า	มูลค่า	มูลค่า	มูลค่า

รายงานผลการติดตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอุบลราชธานี ประจำเดือนกรกฎาคม 2563

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยกดดัน
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
2.1 สามารถจ่ายไฟ健全ได้โดยเฉลี่ย 90% หลังจาก ระบบไฟฟ้าตัดขึ้น นับจากเวลาที่ตั้งระบบเบื้อง ยกเว้น การนัดลงเครื่อง	มั่นคงกว่า 90%%%%%
- สามารถจ่ายไฟ健全ภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟ健全กินมาว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	0 0%%%%
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้อยละร้อยละ ภายใน 8 เดือน)	มั่นคงกว่า 95%%%%%
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนแรงดันไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขครั้งที่สองร้องเรียนมากกว่า 4 เดือน เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	0 0%%%%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพเบริการของ กพว.

ค่าใช้จ่ายส่วนภูมิภาค สาขาอุบลราชธานี ประจำเดือนกรกฎาคม 2563

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยควบคุม
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	มีร้อยละ 98%%%%%
2.3.1 ผู้ใช้ไฟในเขตชุมชนท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน	18,602 15,453%%%%
หกราย	100%%%%%
- บ้านค่าห้องพักไฟฟ้าที่ใช้จริงอยู่ (ราย)	3,149%%%%
- บ้านน้ำผู้ใช้ไฟในเขตชุมชนท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (ราย)	3,149%%%%
2.3.2 ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองบ้านหมู่อยู่อาศัยอยู่ราย	มีร้อยละ 95%%%%%
- บ้านค่าห้องพักไฟฟ้าที่ใช้จริงอยู่ (ราย)	0%%%%
- บ้านน้ำผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้จริงอยู่ (ราย)	0%%%%
2.4 จัดสรรงบประมาณค่าวัสดุภายในแต่ละเดือน	มีร้อยละ 95%%%%
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95					
- จัดสรรงบประมาณค่าวัสดุไฟฟ้าใช้ประจำสำหรับไฟฟ้า (ราย)					
- บ้านน้ำผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้จริงอยู่ (ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ.

การบริการส่วนภูมิภาค สวชา วิภาวดีนราธิวาส ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
2.5 ตอบรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่ล่ากว่า ร้อยละ 100	100%%%%%
- สามารถตอบคุณภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตกลงค่าสาธารณูปโภคไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	0	0	0%%
2.6 ตอบรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	90%%%%%
- สามารถตอบคุณภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตกลงค่าสาธารณูปโภคไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	0	0	0%%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กพภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอุบลราชธานี ประจำเดือนกรกฎาคม 2563

1. มาตรฐานต้นที่มาตรฐาน (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่บุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กพภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน	ผลการวัดเบรนด์
ลำดับที่	ชื่อ กพภ.1,2	(ชื่อสถานที่, หมายเลขอสังเสนาหรือไมเตอร์, ระบบที่รับจากพื้นบล (ก.))	เวลา	ที่วัดได้ทั้ง 3 เพส ที่วัดแรงดันฯ (โวลท์)	ได้มาตราชาน 200-240 โวลท์ ไม่ได้มาตราชาน
1	สภากาชาดไทย. F-6	สภากาชาด 2 สาย PEA 28-010431-30 KV/A ห่างจากสถานี 15 กม.	18-๘.๗.-63 เวลา 21.00น.	223 225	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาสำเภาอย่างต่อเนื่อง ประจำเดือนกรกฎาคม 2563

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงต้นไฟฟ้าที่คุณดัดจ่ายไฟฟ้า (จุดเชื่อม-ขาย)

1.1.5 แรงต้นไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. 1,2	สถานที่วัดและต้นทุน (ชื่อสถานที่, หมายเลขอสูตรหรือภูมิศาสตร์, ระยะทางจากพื้นเปลี่ยง (ม.))	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน	ผู้ตรวจสอบเดือน
			เวลา	ท่วงต้นไฟฟ้า 3 เฟส ที่วัดแรงต้นทุน (โวลท์)	ได้มาตรวัด 342-418 โวลท์ ไม่ได้มาตรวัด
1 ลงรายชื่อ. F-2	คุณธีรา PEA 37-0014336	100 KVA 3 ไฟส 4 สาย ห่างจากสถานี 12 กม.	22- ม.ค.- 63 เวลา 21.00 น.	339	400

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอุบลฯ อย่าทิ้งตาชignal ประจำเดือน มกราคม 2563

1. มาตรฐานด้านเทคโนโลยี (Technical Standard)

(ပေါ်-ပြန်မှတ်) ၁၂၁၈

1.1.2 แรงต้านไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เครื่ว (ณ จุดใต้จุดหนึ่งในระบบประจำปัจจุบัน)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กพก.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาล้านนาอยุธยาฯ ประจำเดือน มกราคม 2563

1. มาตรฐานเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดต่อ-ขาด)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้านิรบบ 115 เครื่อง

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าอยู่ใช้ไฟฟ้า (ห้องสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดได้ตั้ง 3 เหลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ตั้ง 3 เหลา (เครื่อง)	ผลการอัดเร่งดัน โดยมาตรฐาน มาตรฐาน แรงดันมาตรฐาน
	ไม่มีรายการ			