

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 ภาค 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33,000 โวลท์

ลำดับ ที่	ประเภท ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ตำแหน่ง			ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	วัดแรงดัน ณ จุดในระบบจ่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ต้นหม้อแปลง แรงต่ำ(โวลต์)	Tap หม้อแปลง แรงสูง(เควี)		ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
3	CLA	1	บ้านเกาะสตอ ม.1 ต.พะแสง มิเตอร์ PEA 5600272769 ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร 3 PEA50-006076 /50 KVA	#####	33 KV	395	3	33	✓	
1	CLA	2	บ้านในทอน ม.4 ต.เขาวง มิเตอร์ PEA 28591787 ห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร 3 PEA48-008220 /50 KVA	#####	33KV	398	3	33	✓	
4	CLA	3	บ้านในทอน ม.3 ต.เขาวง มิเตอร์ PEA 29206957 ห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร 3 PEA54-014650 /100 KVA	#####	33 KV	396	3	33	✓	
2	CLA	4	ตลาดตาขุน ม.4 ต.เขาวง มิเตอร์ PEA ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร 3 PEA38-001363/160 KVA	#####	33 KV	397	3	33	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 ภาค 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

1 มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ข้อ กฟพ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลงที่วัดแรงดันฯ)	วัน เดือน ปี เวลา	เบสิคแรงดัน วัดได้ 1 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	F1	-บ้านบางคราม ม.6 ต.คลองชะอุ่น อ.พนม จ.สุราษฎร์ธานี - ห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร ๓ PEA 41-005358/ ๓0 KVA	21 พ.ย. 62	229	✓	
2	F2	- กม.53 บ้านบางสาว ม.2 ต.เขาวง จ.สุราษฎร์ธานี P - ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร ๓ PEA 42-004394/ ๓0 KVA	21 พ.ย. 62	225	✓	
3	F3	- บ.พะแสง ม.5 ต.พะแสง จ.สุราษฎร์ธานี PEA 600 - ห่างจากหม้อแปลง 700 เมตร ๓ PEA 29-000952 / 20 KVA	21 พ.ย. 62	224	✓	
4	F4	บ้าน.ปากตรัง ม.1 ต.ตันยวน จ.สุราษฎร์ธานี PEA 215 - ห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร ๓ PEA 37-013129/ ๓0 KVA	21 พ.ย. 62	227	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 ภาค 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	กฟภ.๑,๒ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง)	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา วัดแรงดัน	เฉลี่ยแรงดันได้ทั้ง 3 (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๔2-๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บ้านตาขุน	บ.ควนสูง ม.8 ต.คลองชะอุ่น อ.พนม มิเตอร์ PEA 230 ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร 3 PEA59-015230/50 KVA	22 พ.ย. 62	390	✓	ผกป.รับผิดชอบ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละไม่น้อยกว่า ๙๐% ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจาก ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	100%	100%	100%	ไตรมาส 4	ผกป.รับผิดชอบ
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่อง (ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%		
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						ผบง.รับผิดชอบ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่าน ทุกราย	98%	100%	100%	100%	ไตรมาส 4	
- อ่านค่านว้ยไฟฟ้าที่ใช้จริง		#####	#####			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต		#####	#####			
หน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%		
- อ่านค่านว้ยไฟฟ้าที่ใช้จริง		3,187	3,187			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมือง		3,187	3,187			
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่	น้อยกว่า 95	100%	100%	100%		
ร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (รา		#####	#####			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า		#####	#####			
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า	น้อยกว่า 100	100%	100%	100%	ไตรมาส 4	ผกป.รับผิดชอบ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
รับคำร้อง ภายใน ๓0 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓0 วันทำการ (เรื่อง)		3	-	-		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓0 วันทำการ (เรื่อง)		-				
๒.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่น้อยกว่า 90% (Call Center) ภายใน 10 นาที		100%	100%	100%		ผกป.รับผิดชอบ
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		-	-	-		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of F

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า	100%	####	100%	100%	100%	ผกป.รับผิดชอบ
๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า แผน (Planned Outage) หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	####	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		850	780			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		-				
การปฏิบัติงาน	100%	####	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(		-	-			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวล ที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of F

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เขตเทศบาลหรือเขต หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ร - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ร	100%	####	100%	100%	100%	ผกป.รับผิดชอบ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of F

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว (โวลต์)						พบด.รับผิดชอบ
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง ๓0 แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	100%	#### 19	100% 11	100%	100%	
- นอกเขตเมือง	100%	#### 48	100% 3	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of F

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง ๓0 แอมป์ ๓ เฟส						พบด.รับผิดชอบ
- เขตเมือง	100%	####	100%	100%	100%	
ภายใน ๒ วันทำการ		-	-			
เกิน ๒ วันทำการ		-	-			
- นอกเขตเมือง	100%	####	100%	100%	100%	พบด.รับผิดชอบ
ภายใน ๕ วันทำการ		-	-			
เกิน ๕ วันทำการ		-	-			
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน	100%	####	100%	100%	100%	พบด.รับผิดชอบ
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช่ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of F

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน แต่ไม่เกิน ๒,000 เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	100%	####	100%	100%	100%	พบต.รับผิดชอบ
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือก หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	100%	####	100%	100%	100%	พบต.รับผิดชอบ
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟ ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	100%	####	100%	100%	100%	พบต.รับผิดชอบ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of F

งาน/โครงการงาน		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยว แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕	100%	####	100%	100%	100%	ผกป.รับผิดชอบ
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	100%	####	100%	100%	100%	ผบง.รับผิดชอบ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of F

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณี (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						พบง.รับผิดชอบ
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายย่อย						
- เขตเมือง	100%	#### 28	100% 12	100%	100%	
ภายใน ๑ วันทำการ เกิน ๑ วันทำการ						
- นอกเขตเมือง	100%	####	100%	100%	100%	
ภายใน ๓ วันทำการ เกิน ๓ วันทำการ		- -	- -			
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	####	100%	100%	100%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		- -	- -			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 จังหวัดนครศรีธรรมราช

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of F

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน ปี 2562				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดย ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่ ภายใน 10 วันทำการ เกิน 10 วันทำการ	100%	#### - -	100% - -	100%	100%	ผบง.รับผิดชอบ

งานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาขุน เขต 2 ภาค 4 จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical)

1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เครี

ลำดับ ที่	สถานีเขื่อนรัชชประภา	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เครี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เครี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ไม่มีระบบสายส่งแรงดันไฟฟ้า 115 KV ในพื้นที่ กฟส.บ้านตาขุน				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....

เดือน.....มิถุนายน..... 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					

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	CAY	3	หม้อแปลง 3 เฟส 33000/400/230 โวลท์ PEA59-015670 160 kva บ้านเหนือน้ำ ม.2 ต.พุมเรียง อ.ไชยา จ.สุราษฎร์ธานี ห่างจากสถานีไฟฟ้าไชยา 15 ก.ม.	27-พ.ย.-62	34	408	3	33.66	√	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....
เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2562**

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.ชย.	หมายเลขผู้ใช้ไฟ 020008518584นางสุกัลยา บุญชื่น 202/1 ม.1 ต.พุมเรียง อ.ไชยา จ.สุราษฎร์ธานี pea29121645 30 A 3 เฟส ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร 30 A 3เฟส PEA34-009139 315 kva หน้าโรงงานน้ำแข็งพุมเรียง	27-พ.ย.-62 19.30 น.	402	✓	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....
เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2562**

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.ชย.	หมายเลขผู้ใช้ไฟ 020008629943 นางสินี เทสงามล้วน 16 ม.4 ต.พุมเรียง อ.ไชยา จ.สุราษฎร์ธานี pea22783706 ห่างจากหม้อแปลง 850 เมตร 5 A 1 เฟส PEA PEA42-003627 30 kva บ้านเหนือใน	27-พ.ย.-62 19.40	212	✓	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....**

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	76	81	-	157	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%					

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....**

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง				100%		
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%					
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		18,530	18,536		18,536	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		18,530	18,536		18,536	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		18,530	18,536		18,536	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		18,530	18,536		18,536	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		18,530	18,536		18,536	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		18,530	18,536		18,536	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค...ไชยา.....**

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	0	0	0	0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	3	0	0	3	
		0	0	0		
		0	0	0		

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	0 0	0 0	0 0	0 0	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป	100%					

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....**

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน						

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....**

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	6 31	2 33		8 64	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	1 0 0	2		3	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เครือ)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครือเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	3	1		4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครือเอแต่ไม่ เกิน 2,000 เครือเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%					
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%					
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	3	17		20	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....**

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%					
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%					
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%					

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....**

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		10	8		18	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		24	16		40	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค....ไชยา.....**

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%					