

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนาทวี โทร 074-373648

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall						
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	#VALUE!	#VALUE!	100.00%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		4	xx	xx	4	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		0	xx	xx	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	xx	xx	#VALUE!	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	xx	xx	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนาทวี โทร 074-373648

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		18,567	xx	xx	18,567	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		18,567	xx	xx	18,567	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		3,127	xx	xx	#VALUE!	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		3,127	xx	xx	#VALUE!	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	#VALUE!	#VALUE!	100.00%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		21,694	xx	xx	21,694	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		21,694	xx	xx	21,694	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนาทวี โทร 074-373648

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จาก กบท.
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	2	xx	xx	#VALUE!	
		0	xx	xx	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนาทวี โทร 074-373648

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) 3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	
		0	xx	xx	0	
		0	xx	xx	0	
	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	
		0	xx	xx	0	
		0	xx	xx	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนาทวี โทร 074-373648

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	xx	xx	0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	xx	xx	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนาทวี โทร 074-373648

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100.00%	#VALUE!	#VALUE!	100.00%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		3	xx	xx	3	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	xx	xx	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100.0%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		35	xx	xx	35	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	xx	xx	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนาทวี โทร 074-373648

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561
- เขตเมือง	100%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		xx	xx	xx	#VALUE!	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		xx	xx	xx	0	มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
- นอกเขตเมือง	100%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	และ นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		xx	xx	xx	#VALUE!	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		xx	xx	xx	0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		xx	xx	xx	#VALUE!	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		xx	xx	xx	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนาทวี โทร 074-373648

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
		0	xx	xx	#VALUE!	
		0	xx	xx	0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
		1	xx	xx	#VALUE!	
		0	xx	xx	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
		9	xx	xx	#VALUE!	
		0	xx	xx	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนาทวี โทร 074-373648

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	xx	xx	#VALUE!	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	xx	xx	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		1	xx	xx	#VALUE!	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	xx	xx	#VALUE!	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้า	95%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
- การขอใช้ไฟฟ้า						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	xx	xx	#VALUE!	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	xx	xx	#VALUE!	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนาทวี โทร 074-373648

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		3	xx	xx	#VALUE!	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	xx	xx	#VALUE!	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		9	xx	xx	#VALUE!	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	xx	xx	#VALUE!	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	xx	xx	#VALUE!	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	xx	xx	#VALUE!	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนาทวี โทร 074-373648

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	xx	xx	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	xx	xx	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนาหวี

ประจำเดือน มกราคม 2563

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี ฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน 31.3 - 34.7 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	จะนะ	F3	บ้านปากราด	13 ม.ค.63	34.00	-	3	-	/	-
				19.30 น.						
1	จะนะ	F8	บ้านทุ่งน้ำขาว	13 ม.ค.63	33.30	-	3	-	/	-
				20.00 น.						

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนาทวี
ประจำเดือน มกราคม 2563**

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 -

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟส.นาทวี	PEA 57-004420 บ้านลำซิ่ง 1 ขนาด 30 KVA 1 เฟส 2 สาย	14 ม.ค.63	220.00	/	-
2	กฟส.นาทวี	PEA 30-005713 ไต้โดลำซิ่ง ขนาด 30 KVA 1 เฟส 3 สาย	14 ม.ค.63	250.00	/	-
3	กฟส.นาทวี	PEA 28-009951บ้านลำซิ่ง 3 ขนาด 100 KVA 3 เฟส 4 สาย	14 ม.ค.63	230.00	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 -05/16

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอนาทวี

ประจำเดือน มกราคม 2563

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟส.นาทวี	PEA 51-007803 หน้าวัดในวัง ขนาด 100 KVA 3 เฟส 4 สาย	14 ม.ค.63	220.00	/	-
2	กฟส.นาทวี	PEA 58-011616 ข้างวัดในวัง ขนาด 160 KVA 3 เฟส 4 สาย	14 ม.ค.63	250.00	/	-
3	กฟส.นาทวี	PEA 53-005991 หน้าตลาดสดเก่า ขนาด 100 KVA 3 เฟส 4 สาย	14 ม.ค.63	230.00	/	-