

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอจตุรัส, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเขยออำเภอนองบัวระเหว และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเขยออำเภอนีนสง่า

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน		หมายเหตุ
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน	
						กป.
	ไม่มี					

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอจตุรัส, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอหนองบัวระเหว และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอเนินสง่า

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2. แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานี ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อ แปลง,ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดันที่ คำนวณได้ด้าน แรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		หมายเหตุ
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลงด้าน แรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน	
											กป.
			ไม่มี								

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอจตุรัส, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอหนองบัวระเหว และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอเนินสง่า

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อ แปลง,ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อ แปลง	ค่าแรงดันที่ คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		หมายเหตุ
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลงด้าน แรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน	
											กป.
			ไม่มี								

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอจัตุรัส, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอหนองบัวระเหว และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอเนินสง่า

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. 1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		หมายเหตุ
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
							กป.
		ไม่มี					

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอจัตุรัส, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอหนองบัวระเหว และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอเนินสง่า

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. 1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		หมายเหตุ
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
							กป.
		ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอจตุรัส, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอหนองบัวระเหว และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอเนินสง่า

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.67	พ.ค.67	มิ.ย.67	ไตรมาส		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	100 %	100 %	100 %	100 %		กป.
-สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม.(ครั้ง)		205	247	155	607	-	วาระภัย
-จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครั้ง)		-	2	-	-	-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95 %	100 %	100 %	100 %	100 %		กป./บต./บง.
-สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	-	
-แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	-	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							บง.
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98 %	100 %	100 %	100 %	100 %		
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		39,622	39,554	39,459	118,635	-	
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		39,622	39,554	39,459	118,635	-	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		5,493	5,488	5,488	16,469	-	
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		5,493	5,488	5,488	16,469	-	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	100 %	100 %	100 %	100 %		บง.
-จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		45,115	45,042	44,947	135,104	-	
-จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		45,115	45,042	44,947	135,104	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอจตุรัส, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอหนองบัวระเหว และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอเนินสง่า

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.67	พ.ค.67	มิ.ย.67	ไตรมาส		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วัน ทำ การ (เรื่อง)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	บต.-กป.- บง. - กฟย.
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	บห/ บต./ กป./ บง. **ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จากจาก กบพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอดุสิต, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอหนองบัวระเหว และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอเนินสง่า

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.67	พ.ก.67	มิ.ย.67	ไตรมาส		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ -แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) -แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน -ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) -ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100 %	100 % 2 -	100 % 2 -	100 % 2 -	100 % 6 -	 - -	กป.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไปยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)	100 %	100 % - -	100 % - -	100 % - -	100 % - -	 - -	กป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอจตุรัส, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอหนองบัวระเหว และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอเนินสง่า

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.67	พ.ค.67	มิ.ย.67	ไตรมาส		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระ เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	บต.
-เขตเมือง							
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		4	6	3	13	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	
-นอกเขตเมือง	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		47	45	41	133	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	บต.
-เขตเมือง							**ไม่ต้อง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	รายงานผลการ
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	ดำเนินการขอ
-นอกเขตเมือง	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	ติดตั้งมิเตอร์
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	ขนาดเกินกว่า
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	30A3เฟส /ใน
							เขต /นอกเขต

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอจัตุรัส, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอหนองบัวระเหว และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอเนินสง่า

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.67	พ.ค.67	มิ.ย.67	ไตรมาส		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		กป.
- ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		4	1	3	8	-	
- เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		กป.
- ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		1	1	2	4	-	
- เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		บต./บง.
- ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		2	2	4	8	-	
- เกิน 30 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า.	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		
- ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		33	23	29	85	-	
- เกิน 20 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอจัตุรัส, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอหนองบัวระเหว และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอเนินสง่า

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.67	พ.ค.67	มิ.ย.67	ไตรมาส		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	บต./กป./บง.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		5	14	1	20	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	*กรณี กฟภ.ไม่สามารถขยายเขตได้ฯ ทุกกรณี
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	3	6	10	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ95	95 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-	-	-	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	-	-	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							กป.
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
-เขตเมือง							
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	
เกิน 1 วันทำการ(ราย)		1	6	2	9	-	
-นอกเขตเมือง		-	-	-	-	-	
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	-	
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		-	-	-	-	-	
		-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอจัตุรัส, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอหนองบัวระเหว และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอเนินสง่า

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		เม.ย.67	พ.ค.67	มิ.ย.67	ไตรมาส		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %		บง.
-ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	
-เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85 %	100 %	100 %	100 %	100 %		บง.
- ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	
- เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	