

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจตุรัส,การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหนองบัวระเหว และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเนินสง่า

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

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

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจตุรัส,การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหนองบัวระเหว และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเนินสง่า

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2. แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี ( ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง,ระยะห่างจากสถานีฯ(กม.)) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดันที่<br>คำนวณได้ด้าน<br>แรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน<br>ณ จุดในระบบจำหน่าย |               | หมายเหตุ |
|----------|------------|------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|----------|
|          |            |      |                                                                                 |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลงด้าน<br>แรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี         | ไม่ได้มาตรฐาน |          |
|          |            |      |                                                                                 |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               | กป.      |
|          |            |      | ไม่มี                                                                           |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               |          |
|          |            |      |                                                                                 |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               |          |
|          |            |      |                                                                                 |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               |          |
|          |            |      |                                                                                 |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               |          |
|          |            |      |                                                                                 |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               |          |
|          |            |      |                                                                                 |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               |          |
|          |            |      |                                                                                 |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               |          |
|          |            |      |                                                                                 |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                      |               |          |

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจตุรัส,การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหนองบัวระเหว และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขานีนสง่า

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

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

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจตุรัส,การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหนองบัวระเหว และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขานีนสง่า

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220โวลท์

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

รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจตุรัส,การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหนองบัวระเหว และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเนินสง่า

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจตุรัส, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหนองบัวระเหว และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเนินสง่า

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย                          | ผลการดำเนินงาน                     |                                  |                  |        | ปัญหาอุปสรรค     | หมายเหตุ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|----------------------------------|------------------|--------|------------------|----------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                   | ม.ค.68                             | ก.พ.68                           | มี.ค. 68         | ไตรมาศ |                  |          |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>-สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม.(ครั้ง)<br>-จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครั้ง)                                                                                                                                             | ไม่น้อยกว่า 90 %                  | 90<br>-                            | 85<br>-                          | -<br>-           |        | -<br>-           | กป.      |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>-สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>-แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                        | ไม่น้อยกว่า 95 %                  | -<br>-                             | -<br>-                           | -<br>-           |        | -<br>-           | บค.      |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)<br>-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย)<br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)<br>-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด(ราย) | ไม่น้อยกว่า 98 %<br><br><br>100 % | 38,977<br>38,977<br>5,469<br>5,469 | 38,984<br>38,984<br>5468<br>5468 | -<br>-<br>-<br>- |        | -<br>-<br>-<br>- | บค.      |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>-จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)<br>-จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)                                                                                                                                                                       | ไม่น้อยกว่า 95 %                  | 44,446<br>44,446                   | 44,452<br>44,452                 | -<br>-           |        | -<br>-<br>-      | บค.      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจตุรัส,การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหนองบัวระเหว และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเนินสง่า

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |        |          |        | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------|----------|--------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                               |                  | มี.ค.68        | ก.พ.68 | มี.ค. 68 | ไตรมาส |              |                                                                                |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100 %            |                |        |          |        | -            |                                                                                |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |                  | 5              | 7      | -        |        | -            | บค.                                                                            |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วัน ทำ การ (เรื่อง)                                       |                  | -              | -      | -        |        | -            |                                                                                |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90    | ไม่น้อยกว่า 90 % |                |        |          |        |              |                                                                                |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                   |                  | -              | -      | -        |        | -            | บค./บพ/<br>กส./บต./<br>กป./บง.                                                 |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                      |                  | -              | -      | -        |        | -            | **ไม่ต้อง<br>รายงานผล<br>เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการ<br>ดำเนินงาน<br>จากจาก<br>กบพ. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจตุรัส,การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหนองบัวระเหว และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเนินสง่า

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย                                               | ผลการดำเนินงาน                           |                                          |                                          |        | ปัญหาอุปสรรค                             | หมายเหตุ                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|--------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                        | ม.ค.68                                   | ก.พ.68                                   | มี.ค. 68                                 | ไตรมาส |                                          |                                                     |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)<br>สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้น<br>กรณี ชุกเงิน<br>การแจ้งดับไฟ<br>-แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>-แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>การปฏิบัติงาน<br>-ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>-ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100 %<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100 % | 9<br><br><br><br>-<br><br><br>9<br><br>- | 5<br><br><br><br>-<br><br><br>5<br><br>- | -<br><br><br><br>-<br><br><br>-<br><br>- |        | -<br><br><br><br>-<br><br><br>-<br><br>- | ปบ./กป.<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br> |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม<br>ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไปยกเว้นกรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)                                                                                                                                                                                             | 100 %                                                  | -<br><br>-                               | -<br><br>-                               | -<br><br>-                               |        | -<br><br>-                               | ปบ./กป.<br><br><br><br>                             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจตุรัส, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหนองบัวระเหว และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเนินสง่า

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                  | ผลการดำเนินงาน                                          |                                                       |                                                       |        | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|--------|--------------|----------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                           | ม.ค.68                                                  | ก.พ.68                                                | มี.ค.68                                               | ไตรมาส |              |          |
| <p>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลท์)</p> <p>3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p>-เขตเมือง</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ(ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ(ราย)</p> <p>-นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ(ราย)</p> <p>เกิน 5 วันทำการ(ราย)</p> | <p>100 %</p> <p>100 %</p> | <p>3</p> <p>3</p> <p>0</p> <p>57</p> <p>57</p> <p>0</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |        | -            | บค./มต.  |
| <p>3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p>-เขตเมือง</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ(ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ(ราย)</p> <p>-นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ(ราย)</p> <p>เกิน 5 วันทำการ(ราย)</p>                                                                                                                                                                                        | <p>100 %</p> <p>100 %</p> | <p>0</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>3</p> <p>-</p> <p>3</p>   | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>7</p> <p>-</p> <p>-</p> | <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> |        | -            | บค./มต.  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจตุรัส, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหนองบัวระเหว และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเนินสง่า

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย               | ผลการดำเนินงาน     |                   |                  |        | ปัญหาอุปสรรค     | หมายเหตุ            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------|-------------------|------------------|--------|------------------|---------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                        | ม.ค.68             | ก.พ.68            | มี.ค.68          | ไตรมาส |                  |                     |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33เควี)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>- ภายใน 35 วันทำการ(ราย)<br>- เกิน 35 วันทำการ(ราย)                                                                                                                                             | 100 %                  | -<br>-             | -<br>-            | -<br>-           |        | -<br>-           | บค./กป.             |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ<br>- ภายใน 55 วันทำการ(ราย)<br>- เกิน 55 วันทำการ(ราย)                                                                                                                                                         | 100 %                  | 0<br>-             | -<br>-            | -<br>-           |        | -<br>-           | บค./กส./<br>บค./กป. |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน<br>3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>- ภายใน 30 วันทำการ(ราย)<br>- เกิน 30 วันทำการ(ราย)<br>3.3. 2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า.<br>- ภายใน 20 วันทำการ(ราย)<br>- เกิน 20 วันทำการ(ราย) | 100 %<br><br><br>100 % | 17<br>-<br>52<br>- | 4<br>-<br>40<br>- | -<br>-<br>-<br>- |        | -<br>-<br>-<br>- | บค.                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจตุรัส, การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหนองบัวระเหว และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเนินสง่า

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |        | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|--------|--------------|------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                        |          | ม.ค.68         | ก.พ.68 | มี.ค.68 | ไตรมาส |              |                                                |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ(ราย)                                                 | 100 %    | -              | -      | -       |        | -            | บค./ปบ./<br>บต./กป.                            |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ(ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ(ราย) | 100 %    | 1              | -      | -       |        | -            |                                                |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                             | 95 %     | -              | -      | -       |        | -            | *กรณี กฟภ.ไม่<br>สามารถขยาย<br>เขตได้ฯ ทุกกรณี |
|                                                                                                                                                                                                        |          | -              | -      | -       |        | -            |                                                |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                           |          |                |        |         |        |              |                                                |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>-เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ(ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ(ราย)                                                                                                                    | 100 %    | -              | -      | -       |        | -            | บค.                                            |
| -นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ(ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ(ราย)                                                                                                                                          | 100 %    | -              | -      | -       |        | -            |                                                |
|                                                                                                                                                                                                        |          | 3              | 7      | -       |        | -            |                                                |
|                                                                                                                                                                                                        |          | -              | -      | -       |        | -            |                                                |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจตุรัส,การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหนองบัวระเหว และ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเนินสง่า

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |         |        | ปัญหาอุปสรรค | หมายเหตุ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|---------|--------|--------------|----------|
|                                                                                                                                            |          | ม.ค.68         | ก.พ.68 | มี.ค.68 | ไตรมาศ |              |          |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br><br>- ภายใน 2 วันทำการ(ราย)<br>- เกิน 2 วันทำการ(ราย)                                                             | 100 %    | -<br>-         | -<br>- | -<br>-  |        | -<br>-       | บค.      |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>- ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>-เกิน 10 วันทำการ(ราย) | 85 %     | -<br>-         | -<br>- | -<br>-  |        | -<br>-       | บค./สน   |