

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

๑.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒. แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ.จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ.จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

๒. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔		
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม.(ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม.(ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐๐ %			กป.
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			กป./บต./บง.
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟในเขตชนบททั้งหมด(ราย) ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟในเขตเมืองทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๘ % ๑๐๐ %	๑๐๐ % ๓๑,๔๖๖ ๓๑,๔๖๖ ๑๐๐ % ๔,๙๓๗ ๔,๙๓๗	๑๐๐ % ๓๑,๕๒๑ ๓๑,๕๒๑ ๑๐๐ % ๔,๙๓๗ ๔,๙๓๗	๑๐๐ % - - ๑๐๐ % - -			บง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

๒. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔		
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๕ %	๑๐๐ % ๓๖,๔๐๓ ๓๖,๔๐๓	๑๐๐ % ๓๖,๔๕๘ ๓๖,๔๕๘	๑๐๐ % - -			บง.
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑๐๐ %	๑๐๐ % ๑ -	๑๐๐% - -	๑๐๐ % - -			บต.
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟเกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐ %	๑๐๐% - -	๑๐๐% - -	๑๐๐% - -			ไม่ต้องรายผลใช้ผลการดำเนินงานจาก กบท.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

๓. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔		
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐% ๑ -	๑๐๐% - -	๑๐๐% - -			กป.
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kva ขึ้นไปยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐% - -	๑๐๐% - -	๑๐๐% - -			กป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

๓. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔		
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระ เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลท์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	 ๑๐๐ % ๑๐๐ %	 ๑๐๐ % ๕ - ๑๐๐ %	 ๑๐๐ % ๓ - ๑๐๐ %	 ๑๐๐% - - ๑๐๐%			บด.
๓.๒.๑.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอมิเตอร์ขนาดใหญ่กว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	 ๑๐๐ % - - ๑๐๐ %	 ๑๐๐% - -% %	 ๑๐๐% - - %	 ๑๐๐% - - %			บด. ไม่ต้องรายงาน ผลการ ดำเนินการขอ ติดตั้งมิเตอร์ ขนาดใหญ่กว่า ๓๐A๓เฟส

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

๓. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔		
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒/๓๓ เควี) ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ - ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) - เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			บต./กป.
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒๐๐๐ เควีเอ - ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) - เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			บต./กป.
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) - เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย) ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) - เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐ % ๑๐๐ %	๑๐๐ % ๑๐๐ %	๑๐๐ % ๑๐๐ %	๑๐๐ % ๑๐๐ %			บต./บง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

๓. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔		
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้า กระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐ % ๑๐๐ %	๑๐๐% - - ๑๐๐%	๑๐๐% - - ๑๐๐%	๑๐๐% - - ๑๐๐%			บต./กป. กรณี กฟภ.ไม่ สามารถขยาย เขตได้ทุกกรณี
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านหน่วยไฟฟ้าและ ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐ % ๙๕ %	๑๐๐% - - ๑๐๐%	๑๐๐% - - ๑๐๐%	๑๐๐% - - ๑๐๐%			บต./กป. กรณี กฟภ.ไม่ สามารถขยาย เขตได้ทุกกรณี
๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ(ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕ - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ (ราย) - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐ % ๙๕ %	๑๐๐% - - ๑๐๐%	๑๐๐% - - ๑๐๐%	๑๐๐% - - ๑๐๐%			บต./กป. กรณี กฟภ.ไม่ สามารถขยาย เขตได้ทุกกรณี

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

๓. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔		
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระ เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ(ราย) เกิน ๑ วันทำการ(ราย) -นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ(ราย) เกิน ๓ วันทำการ(ราย)	๑๐๐ % ๑๐๐%	๑๐๐ % - - ๑๐๐ % - -	๑๐๐ % - - ๑๐๐ % - -	๑๐๐ % - - ๑๐๐ % - -			บง.
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการ(ราย) เกิน ๒ วันทำการ(ราย)	๑๐๐%	% - -	% - -	% - -			บง./บต.

๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลา กำหนด	๘๕%	%	%	%			บง.
ภายใน ๑๐ วันทำการ(ราย)		-	-	-			
เกิน ๑๐ วันทำการ(ราย)		-	-	-			