

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

1.มาตรฐานงานเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2. แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ.จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ.จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

1 .มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วันที่ เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน		หมายเหตุ
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
							กป.
		ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วันที่ เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน		หมายเหตุ
					ได้มาตรฐาน 342 - 418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
							กป.
		ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

2. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม.(ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม.(ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	100%	100%	1000 %			กป.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95 %	100%	100%	100%			กป./บต./บง.
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างจริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างจริงทุกเดือน(ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟในเขตชนบททั้งหมด(ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างจริงทุกเดือน(ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟในเขตเมืองทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า 98 % 100 %	100 % 33,246 33,246 100 % 5,058 5,058	100 % 32,312 32,312 100 % 5,068 5,068	100 % - - 100 % - -			บง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

2. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100 %	100 %	100 %			บง.
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)		37,304	37,380	-			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)		-	-	-			
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ	100 %	100 %	100%	100 %			บต.
การ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100							
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		1	9	-			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%			ไม่ต้องรายผล
การดำเนินงานจาก กบท.							
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-	-	-			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟเกินกว่า 10 นาที		-	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภคของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ 100 % 100% 100% 100% - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน 100 % 100% 100% 100% - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)							กป.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟาดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน 100 % 100% 100% 100% - แก้ไขปัญหาไฟฟาดับ ภายใน 24 ช.ม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟาดับ เกิน 24 ช.ม. (ราย)							กป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระ เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							บต.
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100 %	100 %	100 %	100%			
- เขตเมือง							
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-			
- นอกเขตเมือง	100 %	100 %	100 %	100%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		54	44	-			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-			
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100 %	100%	100%	100%			บต. ไม่ต้องรายงาน ผลการ ดำเนินการขอ ติดตั้งมีเตอร์ ขนาดเกินกว่า 30A3เฟส
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-			
- นอกเขตเมือง	100 %	%	%	%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-			

เกิน 5 วันทำการ (ราย	-	-	-	-			
----------------------	---	---	---	---	--	--	--

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)	100 %	100%	100%	100%			บต./กป.
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ							
- ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-			
- เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-			
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ	100 %	100%	100%	100%			บต./กป.
- ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-			
- เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							บต./บง.
3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการไฟฟ้า	100 %	100 %	100 %	100 %			
- ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		11	11	-			
- เกิน 30 วันทำการ (ราย)		-	-	-			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า	100 %	100 %	100 %	100 %			
- ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		24	17	-			
- เกิน 20 วันทำการ (ราย)		-	-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100 %	100%	100%	100%			บต./กป.
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100 %	100%	100%	100%			
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ (ราย) - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ (ราย)	95 %	100%	100%	100%			กรณี กฟภ. ไม่สามารถขยายเขตได้ทุกกรณี

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบำเหน็จณรงค์

3. มาตรฐานด้านการให้บริการทั่วไปที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค	หมายเหตุ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระ เงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							บง.
3.4.1 ผู้ไฟฟ้ารายเล็ก							
- เขตเมือง	100 %	100 %	100 %	100 %			
ภายใน 1 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
เกิน 1 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
-นอกเขตเมือง	100%	100 %	100 %	100 %			
ภายใน 3 วันทำการ(ราย)		24	30	-			
เกิน 3 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
3.4.2 ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	%	%	%			บง./บต.
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
เกิน 2 วันทำการ(ราย)		-	-	-			

3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	%	%	%			บง.
ภายใน 10 วันทำการ(ราย)		-	-	-			
เกิน 10 วันทำการ(ราย)		-	-	-			