

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคม.....เขต.....2.....

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	การแก้ไขข้อมูล
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี. ไม่ได้มาตรฐาน	
	กฟภ.อ.คีรีรัฐนิคมไม่มีระบบ 115 เควี				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขา อำเภอสวี รัชนีคม.....เขต.....2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรีฐนิคม.....เขต.....2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จัดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		การจัดเก็บข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
๑	F๒	บ้านมะละแะ ม.๓ ต.ย่านยาว อ.ศีร์ษะรีฐนิคม PEA.๕๔๐๑๑๗๕๒๗๔ - ห่างจากหม้อแปลง ๖๔๐๐ เมตร ๓ PEA ๔๒-๐๐๐๘๖๐/ ๓๐ KVA	๓๑ พ.ค.-๖๔ เวลา ๑๖.๓๐ น.	๒๒๐	✓		กฟภ.
๒	F๓	บ้านช่องฮาย ม.๗ ต.ย่านยาว อ.ศีร์ษะรีฐนิคม PEA.๒๒๗๒๖๔๕๔ - ห่างจากหม้อแปลง ๑๔๐ เมตร ๓ PEA ๒๔-๐๑๔๑๒๔/ ๓๐ KVA	๓๑ พ.ค.-๖๔ เวลา ๑๗.๓๐ น.	๒๒๑	✓		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคม.....เขต.....2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน		การจัดเก็บข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน	
๑	คีรีรัฐนิคม	หน้า สนง.กฟภ.กฟส.คร. ม.๗ ต.ย่านยาว มิเตอร์ PEA ๖๐๐๐๔๔๔๒๒ ห่างจากหม้อแปลง ๑๖๐ เมตร ๓ PEA ๔๘ -๐๑๐๘๘๒/๑๐๐ KVA	๓๑ พ.ค. ๖๔ เวลา ๑๘.๐๐ น.	๓๘๒	✓		กฟภ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

เขตหรือการไฟฟ้าจุลกรรมงานการไฟฟ้าสวภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษ โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	100%	100%	100%	100%		om.pea.co.th P2 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง กฟภ.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95 %	%	%	%	%		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98 %	%	%	%	%		กชช.
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95 %	%	%	%	%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงานการไฟฟ้าสวภูมิภาคสาขาอำเภอศิริรัฐนิคม ไทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)							
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	%	%	%	%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)							
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)							
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.	Voc System (ผลส)
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		-	-	-	-		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564
เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัตนคม ไทร....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	100% 16 100% 16 100%	100% 34 100% 34 100%	100% 100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100% 100%		กฟภ.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100%	100% 100% 100% 100%		กฟภ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัฐนิคม โทร....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จาหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)							om.pea.co.th P3 กระบวนการขอใช้ไฟ ผบธ.
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัฐนิคม ไทร....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% - - - 100% - -	- - - - - -	- - - - - -	- - - - - -	- - - - - -	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 เฟส ในเขตเมือง ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 เฟส นอกเขตเมือง	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 เฟส ในเขตเมือง ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 เฟส นอกเขตเมือง
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย) 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%%% 100%%%	%%%%%	%%%%%	%%%%%	%%%%%		http://transparency.pea.co.th/tfm ผนธ.
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย) 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%%% 100%%	%%%%%	%%%%%	%%%%%	%%%%%		om.pea.co.th P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟ ผนธ. P10 การจ่ายเงินหลักประกัน

เขตหรือการไฟฟ้าจครวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคม ไทร....

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)						ผบธ.	
เกิน 20 วันทำการ (ราย)							
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%%	%	%	%	%	voc system (ผลส.)	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%%	%	%	%	%		
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%						
3.4 ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							