

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีวิชัยนคม.....เขต..... 2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าแรงดันไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบ การ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัด แรงดัน	ค่าเฉลี่ย แรงดัน ที่วัด ได้ที่ 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน		การจัดเก็บข้อมูล
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน	
	กฟผ.อ.ศรีวิชัยนคมไม่มีระบบ 115 เควี					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีวิชัย.....เขต.....๖.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๖๖ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานีวัดแรงดัน (ชื่อสถานี, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วันที่ เดือน ปี ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๖ เฟส ค่าเฉลี่ย เวลา ชั่วโมง ชั่วโมง Tap			ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ค่าที่แรงดัน(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		การจัดเก็บข้อมูล
				ชั่วโมง ชั่วโมง	ชั่วโมง (เควี)	ชั่วโมง ชั่วโมง		ได้มาตรฐาน ๖1.๖-๖4.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน	
1	CLA	2	กม.๔๓ ม.๕๗.บ้านท่ามะปราง PE/๔๗/๐๐๐๖๒๕ ๖๐๐ KVA ห่างจากสถานีเชื่อมต่อประมาณ ๒๓ กม.	๓๐ Nov ๖๔	๓๓ KV	๓๓๖	๓๓	✓		
๒	CLA	๓	บ้านบางพระ PE/๔๕/๐๐๐๖๒๕ /๕๐ KVA ห่างจากสถานีเชื่อมต่อประมาณ ๓๐ กม.	๓๐ Nov ๖๔	๓๓ KV	๓๓๕	๓๓	✓		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีวิชัย.....เขต..... ๒

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดบัส-ขาบ)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,๒	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วันที่ เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๖ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		การจัดเก็บข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
๑	ฟ๒	บ้านเลขที่ ๓๓ ต.ย่านยาว อ.ศรีวิชัย จ.พัทลุง PEA.๕๔๐๑๑๗๕๒๗๔ - ห่างจากหม้อแปลง ๒๕๐๐ เมตร ๓ PEA ๕๒-๐๐๐๘๖๐/ ๓๐ KVA	๒๐-Nov-๖๔ เวลา ๑๖.๓๐ น.	๒๒๒	✓		กฟผ.
	ฟ๓	บ้านเลขที่ ๓๓ ต.ย่านยาว อ.ศรีวิชัย จ.พัทลุง PEA.๕๔๐๑๑๗๕๒๗๕ - ห่างจากหม้อแปลง ๒๕๐๐ เมตร ๓ PEA ๕๒-๐๐๐๘๖๐/ ๓๐ KVA	๒๐-Nov-๖๔ เวลา ๑๖.๓๐ น.	๒๒๑	✓		

รายงานผลการดำเนินงาน ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟ.ภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีวิชัย.....เขต.....๒.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-๑๖)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ข้อ กฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		การจัดเก็บข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
๑	ศรีวิชัย	หน้า สบ.ภ.ภ.ภ.ส.ร. ม.๗ ต.ย่านยาว มิเตอร์ PEA ๖๐๐๐๔๔๖๒๒ ห่างจากหม้อแปลง ๑๖๐ เมตร ๓ PEA ๔๔-๐๑๐๘๘๒/๑๐๐ KVA	๒๐-Nov-๖๔ เวลา ๑๘.๐๐ น.	๓๘๗	✓		กฟ.ภ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

เขตรับบริการไฟฟ้าจตุรรวมงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษ โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ค.ค.	ท.ช.	ส.ค.	ไตรมาส 4		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระดับไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาได้แจ้ง ขอรับ การฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%		om.pea.co.th P2 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง กฟภ.
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		197	169				
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		-	-	-	-		
2.2 สามารถแก้ไขข้อขัดข้องในระบบแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 ชั่วโมงนับจากแจ้ง ขอรับ การฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%		Voc System (ผลส)
- สามารถแก้ไขข้อขัดข้องระบบแรงดันไฟฟ้า ภายใน 4 ชั่วโมง (ครึ่ง)							
- แก้ไขข้อขัดข้องระบบแรงดันไฟฟ้า เกินกว่า 4 ชั่วโมง (ครึ่ง)							
2.3 การจ่ายพลังงานไฟฟ้าที่ปลอดภัย							กชช.
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในสถานประกอบการทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%		
- จำนวนจ่ายไฟฟ้าที่ปลอดภัยทุกเดือน (ราย)							
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ปลอดภัยทั้งหมด (ราย)							
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในสถานประกอบการทุกเดือน	100%	%	%	%	%		
- จำนวนจ่ายไฟฟ้าที่ปลอดภัยทุกเดือน (ราย)							
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ปลอดภัยทั้งหมด (ราย)							
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในครัวเรือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคม โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ค.ค.	ท.ช.	ค.ค.	ไตรมาส 4		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าที่หมด (ราย)							
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าหมดจากได้ ต้นคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำขอรับใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เสร็จ) - ตอบคำขอรับใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เสร็จ)	100%	%	%	%	%		Voc Sy stem (ผลส)
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำขอรับใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำขอรับใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	%	%	%	%	ในทวีจ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่คือรายงานผล เพราะ ควบ. ให้ผลการดำเนินงาน จาก คบพ.	
		-	-	-	-		
		-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์จันทน์ โทร....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๕

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							กฟภ.
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 โวลต์ ขึ้นไป							
ออกผ่านกรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า							
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (รายชื่อ)		9	9				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (รายชื่อ)							
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายชื่อ)		9	9				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายชื่อ)							
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 โวลต์ ขึ้นไป	100%	100%	100%	100%	100%		กฟภ.
ออกผ่านกรณีฉุกเฉิน							
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (รายชื่อ)		-	-	-	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (รายชื่อ)		-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษ โทร....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ค.ค.	พ.อ.	อ.ค.	ไตรมาส 4		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%		om.pea.co.th P3 กระบวนการขอใช้ไฟ ผบธ.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)							
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรีรัมย์ โทร....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)⁵

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
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 มีโครงขนาดเกินกว่า 30A 3 เฟส ในเขตเมือง ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีโครงขนาดเกินกว่า 30A 3 เฟส นอกเขตเมือง	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีโครงขนาดเกินกว่า 30A 3 เฟส ในเขตเมือง ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีโครงขนาดเกินกว่า 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 เฉลี่ยไม่เกิน 2,500 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100% 100%	%%%%%	%%%%%	%%%%%	%%%%%		http://transparency.pea.co.th/tfm ผบธ.
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 ผบธ. P10 การจ่ายเงินหลักประกัน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัตนนิคม โทร....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภคของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)⁵

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ค.ค.	พ.อ.	อ.ค.	ไตรมาส 4		
ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)							คปธ.
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชาก - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%		voc system (ผลส)
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%		
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%					ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ชังนิคม โทร....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ค.ค.	พ.อ.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%		DMSX กรท.,กบญ.
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)							
เกิน 1 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)							
เกิน 3 วันทำการ (ราย)							
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	%	%	%	%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	%	%	%	%		กบญ.
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)							
เกิน 10 วันทำการ (ราย)							