

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจ้าวเชอคีรีรัฐนิคม.....เขต.....2.....

1. มาตรฐานค้านเทคโนโลยี (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุกจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เครื่อง

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และพื้นที่)	วัน เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เทส (เครื่อง)	ผลการวัดแรงดัน		การจัดเก็บข้อมูล
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เครื่อง	ไม่ได้มาตรฐาน	
	กฟส.อ.คีรีรัฐนิคมในมีระบบ 115 เครื่อง					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจ้าวເກອຍເກີບຮູ້ອັນຄມ.....ເບດ..... 2.....

1. มาตรฐานค้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานและคันไฟฟ้าที่จุกจ่ายไฟฟ้า (จุกที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แนวคิดไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เครื่อง (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟก.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเชือกรัฐนิคม.....เขต..... 2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขอสังเทานิร์มิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		การจัดเก็บข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
๑	F๒	บ้านหนองรี บ.ส.๔ ต.ป่านยา อ.ศีรัชญานิคม PEA.๖๒๐๐๖๖๑๕๙๕ - ห่างจากหม้อแปลง ๔๘๐ เมตร ๓ PEA ๕๙-๐๐๗๗๙๔/ ๓๐ KVA	๒๕ เม.ย. ๒๕๖๔ เวลา ๑๖.๓๐ น.	๒๒๐	✓		กฟพ.
	F๓	บ้านบางพระ บ.๗ ต.ป่านยา อ.ศีรัชญานิคม PEA.๖๒๐๐๖๖๑๕๙๙ - ห่างจากหม้อแปลง ๑๘๐ เมตร ๓ PEA ๓๓-๐๐๗๗๙๐/ ๓๐ KVA	๒๕ เม.ย. ๒๕๖๔ เวลา ๑๖.๓๐ น.	๒๒๑	✓		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจังหวัดศรีรัตนบุรี.....เขต..... 2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟท.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขอ榭าร์อเมเตอร์, ระยะห่างจากหัวแม่ปั๊ง (ม.))	วัน เดือน ปี เดือน ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		การจัดเก็บข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
๑	ศรีรัตนบุรี	บ้านบางพระ ม.๗ ต.ย่านยาวย มีเตอร์ PEA ๖๓๐๐๘๐๙๐ ห่างจากหัวแม่ปั๊ง ๑๖๐ เมตร ๓ PEA ๓๖ -๐๐๑๒๑๙/๑๐๐ KVA	๒๕ เม.ย. ๒๕ เวลา ๑๔.๐๐ น.	๓๔๖	✓		กฟผ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565
เขตบริการไฟฟ้าอุตสาหกรรมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาจ้าวเชียงรัตน์นิคม โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 4		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%		com.pea.co.th P2 งานแก้ไขร่องไฟฟ้าขัดข้อง กฟผ.
- สามารถจ่ายไฟฟ้าใน 4 ชม. (เร็ว) - จ่ายไฟฟ้าใน 4 ชม. (ช้า)	ไม่น้อยกว่า 90%	207	-	-	-		Voc System (ผลลัพธ์)
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ให้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เร็ว) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เร็ว)	ไม่น้อยกว่า 95%%%%%		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกอย่าง	ไม่น้อยกว่า 98%%%%%		กฟผ.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกอย่าง	100%%%%%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%%%%%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565
เพื่อหรือการไฟฟ้าสู่ภูมิภาคสาขาสำนักเครือข่ายบีทีดี โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 4		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าที่เข้มงวด (ราย)			
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%%%%%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	ในวันนี้ชื่อ Call center ทราบไฟฟ้าเบ็ด ไม่ต้องรอสายงานผล เพียง กบ. ให้ผลการดำเนินงาน จาก กบ. 。	Voc System (ผลลัพธ์)
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-	-	-	-		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจุดรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอีเกอคิริรัตน์นิคม โทร....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 4		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%		กฟภ.
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		8					
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		8					
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าอุดรธานี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำนาจเจริญบิคิม โทร....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 4		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแข็งด้านต่อ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมืองรัตนค่าไม่เกิน 30 แอนปี 3 เพลส							
- เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%%%%%		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%%%%%		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมืองรัตนค่าเกินกว่า							

om.pea.co.th

P3 กระบวนการขอใช้ไฟฟ้า
ผบช.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตบริการไฟฟ้าจุดรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอ่าเภอคีรีรัฐนิคม โท....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 4		
3.0 แผนปี 3 พล. - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 พล ไม่เขตเมือง	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 พล ในเขตเมือง
	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 พล นอกเขตเมือง	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30A 3 พล นอกเขตเมือง
3.2.2 ระบบแสงด้านสูง(22/33 เครื่อง) 3.2.2.1 ไฟอ่อนแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครื่อง ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%%%%%		http://transparency.pea.co.th/tfm ผบช.
3.2.2.2 ไฟอ่อนแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครื่อง แต่ไม่เกิน 2,500 เครื่อง ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%%%%%		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอเรื่อง ร้องเรียน							com.pea.co.th
3.3.1 การโอนเชื่อมผู้ใช้ไฟฟ้าและห้องการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)	100%%%%%		P9 การโอนเชื่อมผู้ใช้ไฟฟ้า ผบช.
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%%%%%		P10 การจ่ายคืนเงินหลักประกัน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565
เขตบริการไฟฟ้าอุดรธานี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสำเภาศิริรัตน์ โทร....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 4		
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)			ผบช.
เกิน 20 วันทำการ (ราย)			
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แสงด้านไฟฟ้า และไฟฟ้าระหว่าง - พนักงานใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พนักงานใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%%%%%		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%%%%%		voc system (ผลลัพธ์)
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการรายเดือน) ต่าเนินการได้ในวันถัดจากวันร้อยละ 95 - ต่าเนินการภายใน 25 วันทำการ - ต่าเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	ไม่บรรลุเป้าหมาย ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) ซึ่งจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	กบช.
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ายังลึก							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตบริการไฟฟ้าภาคตะวันออกเฉียงเหนือคือรัฐนิคม ไทย....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 4		
- เขตเมือง	100%%%%%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%%%%%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ายield	100%%%%%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%%%%%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)			

DMSX
กรท., กบญ.

กบญ.