

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีวิชัยนิคม.....เขต.....2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดตั้งชื่อ-สาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าแรงดันผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่รับ: กอปรการ และ: ที่อยู่)	วันที่ เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน		การแก้ไขข้อบกพร่อง
				ได้มาตรฐาน 109.2- 120.7 เควี.	ไม่ได้นมาตรฐาน	
	กฟภ.อ.ศรีวิชัยนิคมไม่มีระบบ 115 เควี					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีบุญเรือง.....เขต.....๕.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรา ๒๒๖ แห่งประมวลกฎหมายอาญา (เจตนาฆ่า-ฆาต)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานวัดแรงดันไฟฟ้า (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วันที่ เดือน ปี เวลา วัดแรงดันไฟฟ้า	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๖ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		การชี้แจงข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้น่ามาตรฐาน	
๓	Pa	บ้านหนองรีน๙ ต.ย่านยาว อ.ศรีวิชัย ป.ศ.๒๓๐๐๖๖๕๓๕ - ห่างจากหม้อแปลง ๔๘๐ เมตร ๓ PEA ๕๓๕-๐๐๗๕๓๕/ ๓๐ KVA	๓๐-Jun-๖๕ เวลา ๑๖.๓๐ น.	๒๒๒	✓		กฟผ.
๒	Pa	บ้านบางพระ น.๙ ต.ย่านยาว อ.ศรีวิชัย ป.ศ.๒๓๐๐๖๖๕๓๕ - ห่างจากหม้อแปลง ๔๘๐ เมตร ๓ PEA ๓๓๓-๐๐๗๕๓๐/ ๓๐ KVA	๓๐-Jun-๖๕ เวลา ๑๖.๓๐ น.	๒๒๐	✓		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วันที่ เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		การจัดเก็บข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
๑	ศรีวิชัย	บ้านบางพระ ม.๗ ต.ย่านยาว มิเตอร์ PEA ๒๓๐๐๑๑๐๓๗๐ ห่างจากหม้อแปลง ๑๖๐ เมตร ๓ PEA ๓๖ -๐๐๑๒๑๑๗/๑๐๐ KVA	๓๐-๖-๒๕๖๕ เวลา ๑๘.๐๐ น.	๓๘๖	✓		กฟผ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565
 เขตหรือการไฟฟ้าจุดรวมงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรินทร์ โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ธ.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 4		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งออกเงิน กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%		om.pea.co.th P2 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง กฟภ.
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		207	220	227			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		-	-	-	-		Voc System (ผลส)
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลาอลักษณะอักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)							
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)							
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							กชช.
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)							
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่าย (ราย)							
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	%	%	%	%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์จันทน์ โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 4		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	%	%	%	%		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	-	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่เสียรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กวป.	Voc System (ผลส)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565
 เขตหรือการไฟฟ้าจตุรภังการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรินทร์ 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							กฟภ.
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า							
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		8	6	7			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-----	-----	-----	-----		
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		8	6	7			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-----	-----	-----	-----		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน							
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรินทร์ โทร....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ธ.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 4		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-		กฟภ.
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							om.pea.co.th P3 กระบวนการขอใช้ไฟ ผบธ.
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565
เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์จันทน์ม โท...

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ธ.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 4		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)							
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเสถียรภาพเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	ไม่ส่งรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเสถียรภาพเกินกว่า 30A 3 เฟส ในเขตเมือง	ไม่ส่งรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเสถียรภาพเกินกว่า 30A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
- นอกเขตเมือง	100%					ไม่ส่งรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเสถียรภาพเกินกว่า 30A 3 เฟส นอกเขตเมือง	ไม่ส่งรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเสถียรภาพเกินกว่า 30A 3 เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	%	%	%	%		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)							
เกิน 35 วันทำการ (ราย)							
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	%	%	%	%		
แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ							
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)							
เกิน 55 วันทำการ (ราย)							
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565
 เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัตนคม โทร....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 4		
เรื่องอื่น							
3.3.1 การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	%	%	%	%		P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟ ผบธ.
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)							
เกิน 30 วันทำการ (ราย)							
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	%	%	%	%		
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)							P10 การจ่ายเงินหลักประกัน ผบธ.
เกิน 20 วันทำการ (ราย)							
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	%	%	%	%		voc system (ผลส)
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)							
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	%	%	%	%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศิริราชันคม โทร....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.อ.	พ.ค.	มิ.อ.	ไตรมาส 4		
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการช่าวเขต)	95%					ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการช่าวเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	กบญ.
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ							
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ							
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีออกจดแจ้งไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขขอคืน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- 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	85%	%	%	%	%		กบญ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีรีรัตนคม โทร....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		เม.อ.	พ.ค.	มิ.อ.	ไตรมาส 4		
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด							
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)							
เกิน 10 วันทำการ (ราย)							