

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัฐนิคม.....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		การจัดเก็บข้อมูล
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน	
	กฟส.อ.ศรีรัฐนิคมไม่มีระบบ 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.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรัฐนิคม.....เขต..... 2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. 1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน		การจัดเก็บข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน	
๑	F๒	ปากทางแสงอรุณ ม.๕ ต.บ้านท่าเนียบ อ.ศีร์ษะรัฐนิคม PEA.๒๒๙๔๖๔๘๘	๓๐ ส.ค. ๖๕	๒๒๑	✓		กฟภ.
๒	F๓	บ้านบางพระ ม.๗ ต.ย่านยาว อ.ศีร์ษะรัฐนิคม PEA.๕๗๐๐๕๗๐๘๗๑	๓๐ ส.ค. ๖๕	๒๒๐	✓		
		- ห่างจากหม้อแปลง ๖๘๐ เมตร ๓ PEA ๕๒-๐๐๐๘๖๐/ ๓๐ KVA	เวลา ๑๖.๐๐ น.				
		- ห่างจากหม้อแปลง ๔๔๐ เมตร ๓ PEA ๕๒-๐๐๒๖๕๓/ ๓๐ KVA	เวลา ๑๖.๓๐ น.				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. 1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน		การจัดเก็บข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน	
๑	คีรีรัฐนิคม	บ้านท่า ม.๒ ต.ท่าขนอน มิเตอร์ PEA ๕๙๐๐๑๕๒๖๔๘ ห่างจากหม้อแปลง ๑๔๐ เมตร ๓ PEA ๕๗ -๐๑๐๕๐๖/๕๐ KVA	๓๐ ส.ค. ๖๕ เวลา ๑๘.๐๐ น.	๓๘๔	✓		กฟผ.

เขตหรือการไฟฟ้าครมงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตี่รร์จันนิมไพร.....

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 4		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%		om.pea.co.th P2 งานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง กฟฝ.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เรื่องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกสาย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (รายชื่อ) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (รายชื่อ) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (รายชื่อ) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (รายชื่อ)	ไม่น้อยกว่า 98% 100%	% %	% %	% %	% %		Voc System (ผลส.)
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (รายชื่อ)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565
เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัตนนิคม ไทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 4		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)							
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	%	%	%	%		Voc System (ผลส)
- 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 กบพ.	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		-	-	-	-		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-		

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 4		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		กฟฟ.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัตนนิคม ไทร....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 4		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอมิขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)							
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอมิขนาดเกินกว่า							

om.pea.co.th
P3 กระบวนการขอใช้ไฟ
ผบธ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรัฐนิคม ไทร....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	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 มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 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 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 2565
 เขตหรือการไฟฟ้าจุลรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัตนนิคม ไทร....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 4		
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)							ผนธ.
เกิน 20 วันทำการ (ราย)							
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%%%%	%%%	%%%	%%%	%%%		voc system (ผลส) กบนญ.
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%%%	%%%	%%%	%%%	%%%	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคีรีรัฐนิคม ทร...

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	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	85%	%	%	%	%		กบญ.
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด							
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)							
เกิน 10 วันทำการ (ราย)							