

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)	ผล การวัดแรงดัน		การจัดเก็บข้อมูล
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน	
	กฟภ.อ.คีรีรัฐนิคมไม่มีระบบ 115 เควี					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอศรีรัฐนิคม.....เขต..... 2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. 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	บ้านหนองรี ม.๙ ต.ย่านยาว อ.ศรีรัฐนิคม PEA.๓๐๖๒๔๕๒๐ - ห่างจากหม้อแปลง ๔๔๐ เมตร ๓ PEA ๕๙-๐๐๙๔๕๙/ ๓๐ KVA	๓๑ ก.ค. ๖๖ เวลา ๑๖.๓๐ น.	๒๒๐	✓		กฟผ.
๒	F๓	วัดสภิตศิริวัฒน .ศรีรัฐนิคม PEA ๖๑๐๐๐๕๔๗๔๘ - ห่างจากหม้อแปลง ๒๘๐ เมตร ๓ PEA ๕๒-๐๐๖๐๓๘/ ๓๐ KVA	๓๑ ก.ค. ๖๖ เวลา ๑๗.๓๐ น.	๒๒๐	✓		

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษใดใด

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	 %	 %	 %	 %		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 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 ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.	Voc System (ผลส)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษ ทร....

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
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% 100%		กฟภ.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566
เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะเกษ โทร....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-		กฟภ.
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							om.pea.co.th P3 กระบวนการขอใช้ไฟ ผบธ.
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566
เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรัฐนิคม ไทร....

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)							
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง	มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
- นอกเขตเมือง	100%					ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง	มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
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 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัตนนิคม โทร....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
ร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย) 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100% 100% 	% % 	% % 	% % 	% % 		011.125.00.01 P9 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟ ผบธ. P10 การจ่ายคืนเงินหลักประกัน ผบธ.
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100% 	% % 	% % 	% % 	% % 		voc system (ผลส)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศีร์ษะรัฐนิคม ไทร....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%					ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	กบญ.
3.4 ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ กรณีถูกดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							DMSX กรท.,กบญ.
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%		
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 2566

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอศรีรัตนนิคม ไทร....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	การจัดเก็บข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด							
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)							
เกิน 10 วันทำการ (ราย)							