

รายงานผลการต้มยำนางพญาตรัตน์คุณภาพบริการ ของ กพภ. ปี ๒๕๖๓

มาตรฐาน เทคโนโลยี (Technical Standard)

ទ.៣ មាត្រូវការណ៍បន្ថែមជាប្រព័ន្ធដោយឯករាជ្យ (ឯកទីទី១-២)

๓.๓.๖ แร่ดินที่พากันระเหย ๒๗ เศรษฐี (บุตรเดชธรรมชาติราชบุรี) (ก)

ลำดับที่	สถานที่ตั้งของบ้าน	วันเดือนปี	ค่าเบ็ดเตล็ดที่ต้องชำระ				ผลการวัดมูลค่าบ้าน จุดที่นับรวมบ้านที่แน่นอน
			ค่าเชื้อเพลิง	ค่าไฟฟ้า	ค่าธรรมเนียมเดินทาง	ค่าธรรมเนียมเดินทาง	
๑	สถานที่ตั้งของบ้าน ชื่อถนนที่ หมายเรียกชื่อ บ้านที่ตั้งของบ้านฯ (กม.)	เวลา	ค่าเชื้อเพลิง	ค่าไฟฟ้า	ค่าธรรมเนียมเดินทาง	ค่าธรรมเนียมเดินทาง	บ้านเดี่ยวชั้นเดียว ๒๐๐๘๒๒๓๑ เศรี
	๙๙ แมลงทุ่นรีชั่น บ้านสูงชั้นเดียว ศูนย์วิภาวดี สีดา-ตตต์ร์ชั่น ๑๖๐๕/V ระยะทางจากศูนย์ฯ ๒๕ กม.	๒๐๗/๑๖/๔๔	๒๓๔ KV	๒๓๔ V	๓	๒๗.๘ KV	บ้านเดี่ยวชั้นเดียว

รายงานผลการ.....ในนามมาตรฐานคุณภาพวิเคราะห์ ของ กศ. ปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอังส่วน.....เขต.....ที่.๑.....ประจำเดือน.....พฤษภาคม.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานเรื่องไม้ไฟที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดต่อ-ขาด)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๐๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กพพ.๑,๙	สถานที่รับธรรมเนียม	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน	ผลการวัดแรงดัน
		(ชื่อสถานที่, หมายเหตุฯลฯ)	เดือน	ที่รับธรรมเนียม	ได้มาตรฐาน ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กพพ.๑,๙	๑.๑.๔ ต.รังษะอ อ.ทึ่งสวาง จ.ชุมพร PEA No.๕๗๐๐๘๘๘๘๘๘๘	๑๗/๑๐/๒๕๖๓	๒๐๐	ได้มาตรฐาน ไม่ได้มาตรฐาน
		ระบบไฟฟ้าคงอยู่เป็นปกติ ๕๐ เมตร	๑๗.๐๑.๒๕๖๓		✓

รายงานผลการ..... เรียนตามมาตรฐานการบริการ ของ กศ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอันดับหลังส่วน..... เขต..... ๑.๑..... ๔๗..... ที่จัดมา

๑. มาตรฐานค่าไฟฟ้า (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่ดูดจากไฟฟ้า (อุณหภูมิ-ชาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กพพ.๑,๙	สถานที่ตั้งแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขอสาหรือมิเตอร์, ระยะทางจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เดือน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่ตั้งไฟฟ้า ๓ เทส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน และ-超過 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ถูกต้อง
๑	กพพ.๑,๙	๑.๑๑ ต.นงตอง อ.ที่สังสาน จ.อุบลฯ ๘๖๖๐ PEA บิลทอร์ ๒๕๓๐๗๐๗๘๘๘	๒๗/๑๐/๖๘	๗๐๔	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอีสานตอนหลังสวน.....๔๗.....๑.๑.....๑.๓.....ประจําเดือน.....ตุลาคม.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัจจัยบวก/ลบ
		ต.ร.	พ.บ.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าด้วยบิล ๙๐ หลังจาก รับหนี้ไฟฟ้าชั้นห้อง เนื้อจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีดูแลเงิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๗๗%	๘๘%	๙๐%	๙๐%	บัญชีทุกบิลครบ
- สามารถจ่ายไฟฟ้าด้วยบิล ๙๐% (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าในวันที่ ๔ ๗.๘. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๘๕%	๘๕%	๙๐%	๙๐%	๙๐%	บัญชีทุกบิลครบ
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องเบี้ยไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๘๘ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๕%	๘๕%	๙๐%	๙๐%	๙๐%	บัญชีทุกบิลครบ
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนเบี้ยไฟฟ้าชั้นห้อง ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนเบี้ยไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า ๘๕%	๘๕%	๙๐%	๙๐%	๙๐%	บัญชีทุกบิลครบ
เดินหน้า ๔ เดือน (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี ๒๕๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน				
	เป้าหมาย	ท.ศ.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่เข็มวิง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนป่าอ่านหน่วยไฟฟ้าได้ครบ ทุกราย	“มีน้อยกว่า ๙๕%	-	-	-	-
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เขตเมืองอ่านหน่วย ยกเว้น ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
๒.๓.๓ ผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองอ่านหน่วย ยกเว้น ทุกราย	๕๐,๕๕๗	๕๐,๕๕๗	๕๐,๕๕๗	๕๐,๕๕๗	๕๐,๕๕๗
๒.๔ จัดสร้างแปลงที่นาค่าวาไฟฟ้าในแหล่งผลิตเชื้อเพลิง “ไม่อนุญาตปลดปล่อย” ๙๕%	๘๕%	๘๕%	๘๕%	๘๕%	๘๕%
๒.๕ จัดสร้างแปลงที่นาค่าวาไฟฟ้าให้เก็บปุ๋ยเชื้อเพลิง “เจริญ” ๙๕%	๘๕%	๘๕%	๘๕%	๘๕%	๘๕%
๒.๖ จำนวนบ้านเรือนที่ได้รับไฟฟ้า (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี ๒๕๖๘

การให้บริการทั่วไป (Overall Standards)
๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ท.ศ.	พ.ย.	ร.ศ.	ตรวจสอบ	
๒.๔ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ “ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%				
- สามารถตอบค้านุมอนุสัมพันธ์						
ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						
โดยคำว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)						
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที “ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถตอบค้านุมอนุสัมพันธ์						
ภายใน ๑๐ นาที						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						
โดยคำว่า ๑๐ นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๕๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอ้าวอาภาหลังสวน.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				บัญชีรายรับ
		ต.ศ.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๑ ดูแลไฟฟ้า						
- ๑. ๑ การเปลี่ยนซ่อมตัวปั๊ฟไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับปั๊ฟไฟฟ้าที่ห้ามเปลี่ยนซ่อมรวมกันตื้อไป ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การยังคงไฟฟ้า						
- เมืองจังหวัดปั๊ฟไฟล่วงหน้า เมืองอุบลราชธานี ๓ วัน (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๓			
- แม่จังหวัดปั๊ฟไฟล่วงหน้า น้องสาว ๓ วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานที่ไม่ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๓			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานที่ไม่ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
ทั้งนี้ไว้ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๕๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอ้าวเฉลียงสาน.....เขต.....ที่.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันเป็นไปตามที่ต้อง กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน					ปัจจัยบุคคล
	เป้าหมาย	ด.ก.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลร่องบ่อเขตอุทาหรณ์ที่ติดต่อหน้าแปลงน้ำ trat รวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	-	-	-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - เม็ดไฟปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๕๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอ่าวเมืองหลังสวน.....เขต.....ต.๑.....ปัจจุบันเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารัฐ婆ตราชิกิณก์ได้ตั้งไว้ ตามสัมปทาน กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ผลการดำเนินงาน					ปัจจัยทางเศรษฐกิจ
งานโครงการ	เป้าหมาย	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔
๓.๒ ระบบเวลาที่ผู้ขอใช้เพื่อพิจารณาให้มีข้อได้เปรียบ (นับเด็ดจากวันที่ผู้ขอใช้เพื่อพิจารณาเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีรายงาน จำนำรายร้อยอยู่แล้ว					
๓.๒.๑ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้เพื่อพิจารณาให้มีเพียง ๓๐๗.๓.๑ ผู้ขอใช้เพื่อพิจารณาที่ขอติดตั้งไมโครชิปขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เทส					
- เบี้ยเดือนเช่า					
รายเงิน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%			
เงิน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๙๕	-			
- นอกราชอาณาเขต					
รายเงิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%			
เงิน ๕ วันทำการ (ราย)	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี ๒๕๕๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอ้าวอาลังสาป.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				บัญชีรายรับ
		ท.ศ.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๒.๑.๔ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ติดต่อกันและไม่สามารถเดินทาง กลับ ประมาณ ๓ เดือน	๑๐๐%	-	-	-	- %	
- เนื้อเยื่อ						
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	-	-	- %	
- น้ำยาฆ่าแมลง						
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	-	-	- %	
๓.๒.๒ ระบบแจ้งเตือนสูง (๒๕/๓๓ เดือน)						
๓.๒.๓ หม้อแปลงขนาดความถี่ไม่เกิน ๑๕๕๐ เครื่อง ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	-	-	- %	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๕๘

การให้บริการเพื่อส่วนภูมิภาคอาเภอหลังสวน.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ก้าวไปข้างหน้าแบบประกันกับผู้ใช้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

รายการ/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					บัญชีรายรับ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔		
๓.๒.๒.๔ ทั่วไปลงนามตัวรวมกันในกรอบฯ ๒๕๕๘ เดือน เมษายน ๒๕๕๘ จำนวน ๒,๐๐๐ เครื่อง	๑๐๐%	- %					
ภายใน ๙๙ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)							
๓.๓ ระบุระยะเวลาอย่างต่อเนื่องที่ผู้ใช้บริการขอรับ รือจเรียน							
๓.๓.๑ การโอนเงินเดือนผู้ใช้บริการเดือนต่อเดือน หลักประกันการให้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%					
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)							
๓.๓.๒ การจ่ายค่าไฟฟ้าประจำเดือนต่อเดือน ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอ้าวอาหังสาวน.....เขต.....๑.๑.....ประจวบศรีโภน.....ตุลาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		ต.ด.	พ.ย.	ร.ค.	ไดตามส.ด.		
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับประชุม แจ้งเตือนไฟฟ้า และไฟภาระพื้น	๑๐๐%	- %					
- พนักงานไฟฟ้า ภายนอก ๔ วันทำการ (ราย)							
- พนักงานไฟฟ้า เก็บ ๔ วันทำการ (ราย)							
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดดูสายไฟฟ้าและเปลี่ยนค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	- %					
- ตรวจสอบทรัพย์สินติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า							
ภายใน ๔ วันทำการ (ราย)							
- ตรวจสอบทรัพย์สินติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า							
เก็บ ๔ วันทำการ (ราย)							
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีไฟฟ้าไม่สามารถเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	๙๙%	- %					
- ดำเนินการภายใน ๒๔ วันทำการ							
- ดำเนินการเดือน ๒๕ วันทำการ							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี ๒๕๕๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอิเล็กทริกิตี้ จำกัด ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการในประเทศไทย

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ก่อให้พัฒนาประเทศกันกับผู้ใช้เพื่อมาตรฐาน กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๕๘

การเพิ่งส่วนภูมิภาคอ้าโกลหัสตัน.....เขต.....ต.๑.....ประจําเดือน.....๗.๖.๕๘.....

๙. มาตรฐานการให้บริการที่ก้าวไปข้างหน้า (Guaranteed Standards of Performance)

รายการ	ผลการดำเนินงาน					บัญชีรายรับ
	เป้าหมาย	ต.ก.	พ.ย.	ร.ศ.	ไตรมาส ๔	
๙.๙ การซ่อมแซมค่าปรับที่ด้วยโดยอาศัยเครื่องเงินสด ตามที่รัฐบาลกำหนดให้รายเดือนเดียว	๘๕%	- %	-	-	-	๙๘๖๘๔๔๙๒
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)						
เก็บ ๑๐ วันทำการ (ราย)						