



โทรสาร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เลขที่ ระโนด(บค.)- ๑๔๓๐/๓๕๖๒
ชื่อผู้รับ นายสมฤทธิ์ โชติบัณ
ชื่อผู้ส่ง นายประเสริฐ พรหมเหมือน
จำนวนเอกสารแนบ..... ๕ แผ่น

วันที่ 5 กรกฎาคม ๒๕๖๒
ตำแหน่ง อช.ต.๓
ตำแหน่ง รจก.(ท)ปฏิบัติงานแทนผจก.กฟอ.ระโนด

พร้อมโทรสารฉบับนี้ กฟอ.ระโนด ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการของ
กฟภ.ไตรมาส ๒ ปี๒๕๖๒ ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ ตามแบบฟอร์มที่ได้แนบมาด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นายประเสริฐ พรหมเหมือน)
รจก.(ท)ปฏิบัติงานแทน
ผจก.กฟอ.ระโนด

- 5 ก.ค. 2562

ชื่อ.....หัวหน้าแผนก

ลงชื่อ.....ผจก.กฟอ.ระโนด (ทพ)

แผนกส่งทางระบบสารสนเทศ กฟอ.ระโนด
วันที่ 11 ก.ค. 2562
เวลา.....น. ☒ ส่ง

ไตรมาส2 เดือนเม.ย.-มิ.ย. ปี2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส2 เดือนเม.ย.-มิ.ย. ปี2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.ระโนด	บ้านศาลาหลวงบน T10/4 ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	5-มิ.ย.-62 19.05น.	226	V	
2	กฟอ.ระโนด	บ้านอุตะเกา T7/5 ระยะห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	6-มิ.ย.-62 19.04น.	225	V	
3	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	-	-	-	-	-
4	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	-	-	-	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส2 เดือนเม.ย.-มิ.ย. ปี2562
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนนต เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.ระโนด	บ้านศาลาลงบน T10/4 ระยะห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	5-มิ.ย.-62 19.100น.	387	V	
2	กฟอ.ระโนด	บ้านหมากการ T7/23 ระยะห่างจากหม้อแปลง 350 เมตร	6-มิ.ย.-62 19.08น.	390	V	
3	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	-	-	-	-	-
4	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	-	-	-	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
ไตรมาส 2 เดือนเม.ย.-มิ.ย. ปี 2562
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)(รณด.13,สทพ.1)(รณด.19)(รณด.23) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)(รณด.0,สทพ.0)(รณด.0)(รณด.0)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)(รณด.1,สทพ.0)(รณด.0)(รณด.1) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)(รณด.0,สทพ.0)(รณด.0)(รณด.0)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
		14 ครั้ง	19 ครั้ง	23 ครั้ง	56 ครั้ง	
		0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	
		100%	100%	100%	100%	
		1 เรื่อง	0 เรื่อง	1 เรื่อง	2 เรื่อง	
		100%	100%	100%	100%	
		0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส2 เดือนเม.ย.-มิ.ย. ปี2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนน เขต 3 ภาคใต้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย		32,569 ราย	18,644 ราย	18,672 ราย	18,672 ราย	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)(รณด.18,639, สทพ.13,930)(รณด.18,644)(รณด.18,672)		100%	100%	100%	100%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)(รณด.18,639, สทพ.13,930)(รณด.18,644)(รณด.18,672)		32,569 ราย	18,644 ราย	18,672 ราย	18,672 ราย	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		100%	100%	100%	100%	
(รณด.2,363,สทพ.1,174)(รณด.2,372)(รณด.2,369)		3,537 ราย	2,372 ราย	2,369 ราย	2,369 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		100%	100%	100%	100%	
(รณด.2,363,สทพ.1,174)(รณด.2,372)(รณด.2,369)	ไม่น้อยกว่า 95%	3,537 ราย	2,372 ราย	2,369 ราย	2,369 ราย	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน		100%	100%	100%	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		36,106 ราย	21,016 ราย	21,041 ราย	21,041 ราย	
(รณด.21,002,สทพ.15,104)(รณด.21,016)(รณด.21,041)		36,106 ราย	21,016 ราย	21,041 ราย	21,041 ราย	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		36,106 ราย	21,016 ราย	21,041 ราย	21,041 ราย	
(รณด.21,002,สทพ.15,104)(รณด.21,016)(รณด.21,041)		36,106 ราย	21,016 ราย	21,041 ราย	21,041 ราย	
		36,106 ราย	21,016 ราย	21,041 ราย	21,041 ราย	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)(รณด.5,สหพ.0) (รณด.1)(รณด.1) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0)(รณด.0) 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	100% ไม่น้อยกว่า 90%	100% 5 เรื่อง 0 เรื่อง	100% 1 เรื่อง 0 เรื่อง	100% 1 เรื่อง 0 เรื่อง	100% 7 เรื่อง 0 เรื่อง	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส 2 เดือนเม.ย.-มิ.ย. ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโน้น เขต 3 ภาคใต้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย		32,569 ราย	18,644 ราย	18,672 ราย	18,672 ราย	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)(รณด.18,639, สทพ.13,930)(รณด.18,644)(รณด.18,672)		100%	100%	100%	100%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)(รณด.18,639, สทพ.13,930)(รณด.18,644)(รณด.18,672)		32,569 ราย	18,644 ราย	18,672 ราย	18,672 ราย	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)(รณด.2,363,สทพ.1,174)(รณด.2,372)(รณด.2,369)		100%	100%	100%	100%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)(รณด.2,363,สทพ.1,174)(รณด.2,372)(รณด.2,369)		3,537 ราย	2,372 ราย	2,369 ราย	2,369 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)(รณด.2,363,สทพ.1,174)(รณด.2,372)(รณด.2,369)		100%	100%	100%	100%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	3,537 ราย	2,372 ราย	2,369 ราย	2,369 ราย	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)(รณด.21,002,สทพ.15,104)(รณด.21,016)(รณด.21,041)		36,106 ราย	21,016 ราย	21,041 ราย	21,041 ราย	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)(รณด.21,002,สทพ.15,104)(รณด.21,016)(รณด.21,041)		36,106 ราย	21,016 ราย	21,041 ราย	21,041 ราย	

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)(รณด.13,สทพ.1) (รณด.19)(รณด.23) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)(รณด.0,สทพ.0) (รณด.0)(รณด.0)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)(รณด.1,สทพ.0) (รณด.0)(รณด.1) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)(รณด.0,สทพ.0) (รณด.0)(รณด.0)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
		14 ครั้ง	19 ครั้ง	23 ครั้ง	56 ครั้ง	
		0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	
		100%	100%	100%	100%	
		1 เรื่อง	0 เรื่อง	1 เรื่อง	2 เรื่อง	
		100%	100%	100%	100%	
		0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส 2 เดือนเม.ย.-มิ.ย. ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนเฑ เขต 3 ภาคใต้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย		32,569 ราย	18,644 ราย	18,672 ราย	18,672 ราย	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)(รณด.18,639, สทพ.13,930)(รณด.18,644)(รณด.18,672)		100%	100%	100%	100%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)(รณด.18,639, สทพ.13,930)(รณด.18,644)(รณด.18,672)		32,569 ราย	18,644 ราย	18,672 ราย	18,672 ราย	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		100%	100%	100%	100%	
(รณด.2,363,สทพ.1,174)(รณด.2,372)(รณด.2,369)		3,537 ราย	2,372 ราย	2,369 ราย	2,369 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		100%	100%	100%	100%	
(รณด.2,363,สทพ.1,174)(รณด.2,372)(รณด.2,369)	ไม่น้อยกว่า 95%	3,537 ราย	2,372 ราย	2,369 ราย	2,369 ราย	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน		100%	100%	100%	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		36,106 ราย	21,016 ราย	21,041 ราย	21,041 ราย	
(รณด.21,002,สทพ.15,104)(รณด.21,016)(รณด.21,041)		36,106 ราย	21,016 ราย	21,041 ราย	21,041 ราย	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		36,106 ราย	21,016 ราย	21,041 ราย	21,041 ราย	
(รณด.21,002,สทพ.15,104)(รณด.21,016)(รณด.21,041)		36,106 ราย	21,016 ราย	21,041 ราย	21,041 ราย	
		36,106 ราย	21,016 ราย	21,041 ราย	21,041 ราย	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโน้น เขต 3 ภาคใต้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)(รณด.5,สหพ.0) (รณด.1)(รณด.1) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0)(รณด.0) 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	100% ไม่น้อยกว่า 90%	100% 5 เรื่อง 0 เรื่อง - -	100% 1 เรื่อง 0 เรื่อง - -	100% 1 เรื่อง 0 เรื่อง - -	100% 7 เรื่อง 0 เรื่อง - -	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวบ. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส2 เดือนเม.ย.-มิ.ย. ปี2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า					
3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)(รณด.1,สทพ.1)(รณด.0)(รณด.2)		2 ราย	0 ราย	2 ราย	4 ราย
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย
(รณด.0,สทพ.0)(รณด.0)(รณด.0)		100%	100%	100%	
การปฏิบัติงาน	100%				
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)					
(รณด.1,สทพ.1)(รณด.0)(รณด.2)		2 ราย	0 ราย	2 ราย	4 ราย
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)(รณด.0,สทพ.0)(รณด.0)(รณด.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส2 เดือนเม.ย.-มิ.ย. ปี2562
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนนด เขต 3 ภาคใต้

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย (รณด.4,สทพ.0)(รณด.12)(รณด.15)		4 ราย	12 ราย	15 ราย	31 ราย	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย (รณด.0,สทพ.0)(รณด.0)(รณด.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
ไตรมาส2 เดือนเม.ย.-มิ.ย. ปี2562
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง		4 ราย	1 ราย	0 ราย	5 ราย	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.2,สทพ.2)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
(รณด.1)(รณด.0)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สทพ.0)		100%	100%	100%	100%	
(รณด.0)(รณด.0)		74 ราย	47 ราย	30 ราย	151 ราย	
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.47,สทพ.27)						
(รณด.47)(รณด.30)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สทพ.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
(รณด.0)(รณด.0)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส2 เดือนเม.ย.-มิ.ย. ปี2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนน เขต 3 ภาคใต้

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย)(รณด.1,สทพ.0) (รณด.0)(รณด.1) เกิน 35 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สทพ.0) (รณด.0)(รณด.0)	100%	100% 1 ราย 0 ราย 0 ราย	100% 0 ราย 0 ราย 0 ราย	100% 1 ราย 0 ราย 0 ราย	100% 2 ราย 0 ราย	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส2 เดือนเม.ย.-มิ.ย. ปี2562
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0)(รณด.0) เกิน 55 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0)(รณด.0)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3 ระยะเวลาคอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนข้อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย)(รณด.5,สหพ.7) (รณด.4)(รณด.3) เกิน 30 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0)(รณด.0)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย)(รณด.6,สหพ.7) (รณด.5)(รณด.9) เกิน 20 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0)(รณด.0)	100%	100%	100%	100%	100%	
		12 ราย	4 ราย	3 ราย	19 ราย	
		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
		13 ราย	5 ราย	9 ราย	27 ราย	
		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส2 เดือนเม.ย.-มิ.ย. ปี2562
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.1,สหพ.0)(รณด.0)(รณด.1)		1 ราย	0 ราย	1 ราย	2 ราย	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0)(รณด.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0)(รณด.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0)(รณด.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%					ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่ากรณีใดก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส2 เดือนเม.ย.-มิ.ย. ปี2562
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาล้างไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอรับถว้น						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย)(รณด.5,สหพ0) (รณด.3)(รณด.1)	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 1 วันทำการ(ราย)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0)(รณด.0)						
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย)(รณด.70,สหพ.41) (รณด.32)(รณด.70)	100%	0 ร่าย 100%	0 ร่าย 100%	0 ร่าย 100%	0 ร่าย 100%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0)(รณด.0)		111 ร่าย	32 ร่าย	70 ร่าย	213 ร่าย	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0)(รณด.0)	100%	0 ร่าย	0 ร่าย	0 ร่าย	0 ร่าย	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0)(รณด.0)		0 ร่าย	0 ร่าย	0 ร่าย	0 ร่าย	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส2 เดือนเม.ย.-มิ.ย. ปี2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโน้น เขต 3 ภาคใต้

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0)(รณด.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0)(รณด.0)		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	