

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพนมสารคาม ไตรมาส 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	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพนมสารคาม ไตรมาส 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่งานไฟฟ้า	สถานที่	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	การวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
			ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี (กม.)	เวลา ที่วัดแรงดัน	ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพนมสารคาม ไตรมาส 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1						
2						
3						

--	--	--	--	--	--	--

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพนมสารคาม ไตรมาส 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	92.86%	95.71%	0.00%	95.53%	ข้อมูลเดือน มิ.ย. ยังไม่ออก
		65	67	0	132	
		5	3	0	8	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	

- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีข้อร้องเรียนใน ไตรมาส 2
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%		ไม่มีข้อร้องเรียนใน ไตรมาส 2
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	0	0		

- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0	0		
--	--	---	---	---	--	--

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพนมสารคาม ไตรมาส 2

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%					
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100%					
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	100%					

- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถึัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอรืขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		4	5	3	12	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		54	74	79	207	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอรืขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						

3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		11	5	3	19	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ						
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100.00%	100%	100.00%	ข้อมูลเดือน มิ.ย. ยังไม่ออก
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		12	9		21	
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	90.00%	100.00%	100.00%	92.86%	ข้อมูลเดือน มิ.ย. ยังไม่ออก
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		9	4		13	
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		1	0		1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		8	3	4	15	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						

ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%					
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ						
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100	100	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)						
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100	100	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100	100	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	100%	100	100	100%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)						

เกิน 10 วันทำการ (ราย)						
------------------------	--	--	--	--	--	--