

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอนาง.....เขต.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๓๑.๓-๓๔.๗ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	เวียงสระ	๘	วัดสุวรรณาราม ต.ห้วยปริก อ.ฉวาง จ.นครศรีฯ ฟิวส์.๒๕-๐๐๐๘๓๗ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ ห่างจากสถานี ๗๐ กม.	๓ ก.ค.๖๒ ๑๘.๐๐ น.	- - -	๒๒๙	๓	๓๑.๕	/ / 	
๒	ทุ่งใหญ่	๘	บ.โคกหาด ต.ไสหรั อ.ฉวาง จ.นครศรีฯ ฟิวส์.๖๐-๐๑๔๘๘๘ ขนาด ๕๐ เควีเอ ห่างจากสถานี ๔๖ กม.	๓ ก.ค.๖๒ ๑๙.๓๐ น.	- - -	๒๓๘	๓	๓๒.๗		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอนาง.....เขต.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	เวียงสระ	บ.หนองท่อม ต.กระเปียด อ.ฉวาง จ.นครศรีธรรมราช พิกัด ๔๐-๐๒๔๔๐๖ ขนาด ๕๐ เควีเอ ห่างจากสถานี ๖๑ กม.	๓ ก.ค. ๖๒ ๒๐.๓๐ น.	๔๐๖	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา อำเภอนาง.....เขต.....

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ฉวาง	บ.ทุ่งลาด ต.ไสหร้า อ.ฉวาง จ.นครศรีธรรมราช พื้ไอ ๖๐-๐๐๒๑๑๖ ขนาด ๓๐ เควีไอ ห่างจากหม้อแปลง ๘๐๐ เมตร	๒ ก.ค.๖๒ ๑๘.๐๐ น.	๒๓๑	/	
๒	ฉวาง	บ.วังม่วง ต.ฉวาง อ.ฉวาง จ.นครศรีธรรมราช พื้ไอ ๔๐-๐๒๑๙๔๑ ขนาด ๓๐ เควีไอ ห่างจากหม้อแปลง ๗๘๐ เมตร	๒ ก.ค.๖๒ ๑๘.๓๐ น.	๒๔๐	/	
๓	ฉวาง	บ.คลองบัวหลุน ต.ฉวาง อ.ฉวาง จ.นครศรีธรรมราช พื้ไอ ๔๕-๐๐๖๖๖๘ ขนาด ๓๐ เควีไอ ห่างจากหม้อแปลง ๗๑๐ เมตร	๒ ก.ค.๖๒ ๑๙.๐๐ น.	๒๓๖	/	
๔	ฉวาง	บ.ปากน้ำ ต.ฉวาง อ.ฉวาง จ.นครศรีธรรมราช พื้ไอ ๒๘-๐๐๘๑๘๒ ขนาด ๓๐ เควีไอ ห่างจากหม้อแปลง ๖๙๐ เมตร	๒ ก.ค.๖๒ ๑๙.๓๐ น.	๒๓๕	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า..... ส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอฉวาง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน(2562)				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100...%	100...%	100...%	100...%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100...%	100...%	100...%	100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า..... ส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอฉวาง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน(2562)				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		26,270	-.....	-.....	-.....	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		10,732	-.....	-.....	-.....	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		26,270	-.....	-.....	-.....	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		15,538	-.....	-.....	-.....	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		-.....	-.....	-.....	100...%	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		-.....	-.....	-.....	100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า..... ส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอฉวาง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน(2562)				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	ไม่มีข้อร้องเรียน
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	-.....	-.....	-.....	-.....	ไม่มีข้อร้องเรียน
		-.....	-.....	-.....	-.....	
		-.....	-.....	-.....	-.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....เขต.....

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		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...%	
		1	-.....	-.....	-.....	
		-.....	-.....	-.....	-.....	
	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
		58	-.....	-.....	-.....	
		-.....	-.....	-.....	-.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....เขต.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....เขต.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	100%	100...%	100...%	%	100...%	
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	-.....	-.....	-.....	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-.....	-.....	-.....	-.....	
- นอกเขตเมือง	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		19	-.....	-.....	-.....	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-.....	-.....	-.....	-.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ .

การไฟฟ้า.....เขต.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100...%	100...%	%	100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-.....	-.....	-.....	-.....	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-.....	-.....	-.....	-.....	
- นอกเขตเมือง	100%	100...%	%	%	100...%	
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)		3	-.....	-.....	-.....	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-.....	-.....	-.....	-.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....เขต.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100...%	100...%	%	100...%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100...%	100...%	%	100...%	
		1	-	-	-	
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
		1	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....เขต.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100...%	100...%	%	100...%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	3	-.....	-.....	-.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....เขต.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		2	-.....	-.....	-.....	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-.....	-.....		-.....	
- นอกเขตเมือง	100%	100...%	100...%	%	100...%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		2	-.....	-.....		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-.....	-.....		-.....	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-.....	-.....	-.....	-.....	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-.....	-.....	-.....	-.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....เขต.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100...%	100...%	%	100...%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		4	-.....	-.....	-.....	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-.....	-.....	-.....	-.....	