



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.โคกโพธิ์

ถึง กฟต.3

เลขที่

วันที่ 10 เม.ย. 2563

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2563

เรียน อช.ต.3

กฟส.อ.โคกโพธิ์ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มีนาคม 2563 ซึ่งได้วางไว้ใน <ftp://172.28.1.30/8.5> ผบช. แผนกบริการและงานธุรกิจ /รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ/ ปี 2563 ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร 073-432249

ดาวเทียม 17303

กรุณา พิมพ์ 2 หน้ากระดาษ ตัดฉบับและสำเนา (ทุกเดือน)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้(โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.อ.โคกโพธิ์	หน้าห้วยเปี้ยะ ๒ ม.๓ ต.นาประดู่ อ.โคกโพธิ์ จ.ปัตตานี EA.TR.๔๑-๐๐๐๕๖๗ ขนาด ๑๐๐ KVA	๒๔ มีนาคม ๒๕๖๓ ๑๑.๐๐ น.	AN = ๒๓๑ V	๒๒๐ V	
				BN = ๒๓๔ V		
				CN = ๒๓๑ V		

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟพ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.อ.โคกโพธิ์	บ้านนาเกตุ (หัวสะพาน) ม.๑ ต.นาเกตุ อ.โคกโพธิ์ จ.ปัตตานี PEA.TR.๓๘-๐๑๐๑๖๘ ขนาด ๑๖๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๒๐ เมตร	๒๔ มีนาคม ๒๕๖๓ ๑๒.๐๐ น.	AB = ๓๙๗ V BC = ๓๙๒ V CA = ๔๐๑ V	๓๘๐ V	
					-	
			-	-	-	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในบริเวณบ้าน (๑-๑๐ โวลต์ที่ในบริเวณบ้าน)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า							ด้าน ณ.จุดระบบจำหน่าย	
								าน เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
		กฟส.โคกโพธิ์ ไม่ต้องกรอก							

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.ด้านแรงดันไฟฟ้า
ในปี ๒๕๖๐ ผบ.ป.น.มีแผนงานวัดแรงดันระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุก Feeder

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้า ขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!		
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่เกิน ๙๘%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	โคกโพธิ์	๖,๕๗๕	๖,๕๗๕	๖,๕๗๓		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	แม่ลาน	๗,๕๒๔	๗,๕๓๘	๗,๕๕๘		
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	โคกโพธิ์	๑๐,๙๒๘	๑๐,๙๔๗	๑๐,๙๔๕		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		-	-	-		
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๒๕,๐๒๗	๒๕,๐๖๑	๒๕,๐๗๖		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๒๕,๐๒๗	๒๕,๐๖๑	๒๕,๐๗๖		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐	๓		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		-	-	-		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	-	-	-		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-	-	-		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-	-	-		
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	-	-	-		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐ / ๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-		

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ						
ภายใน ๕๕ วันทำการ (รាយ)		-	-	-		
เกิน ๕๕ วันทำการ (รាយ)		-	-	-		
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!		
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!		
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-	-		

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายย่อย						
- เขตเมือง	๑๐๐%	-	-	-		
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!		
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๓				
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-	-	-		

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/๐!	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		xx	xx	xx	๐	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		xx	xx	xx	๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		xx	xx	xx	#VALUE!	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		xx	xx	xx	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/๐!	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		xx	xx	xx	๐	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		xx	xx	xx	๐	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		xx	xx	xx	#VALUE!	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		xx	xx	xx	#VALUE!	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	๑๐๐.๐๐%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๕๐	xx	xx	๕๐	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๕๐	xx	xx	๕๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) ๕๒๗/ ๒๕๖๑ ล.ว. ๒๕ มิ.ย. ๖๑ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จาก กบพ.
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)						
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/๐!	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		xx	xx	xx	๐	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		xx	xx	xx	๐	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/๐!	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		xx	xx	xx	๐	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		xx	xx	xx	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/๐!	
		xx	xx	xx	o	
		xx	xx	xx	o	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	#DIV/๐!	#VALUE!	๑๐๐.๐๐%	
		๑		XX	๑	
				XX	๐	
	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/๐!	
		XX	XX	XX	๐	
		XX	XX	XX	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		xx	xx	xx	#VALUE!	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		xx	xx	xx	#VALUE!	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
๓.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
		xx	xx	xx	#VALUE!	
		xx	xx	xx	o	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
		xx	xx	xx	#VALUE!	
		xx	xx	xx	#VALUE!	
๓.๓.๕ การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๙๕%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
		xx	xx	xx	#VALUE!	
		xx	xx	xx	#VALUE!	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		xx	xx	xx	#VALUE!	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		xx	xx	xx	#VALUE!	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		xx	xx	xx	#VALUE!	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		xx	xx	xx	#VALUE!	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		xx	xx	xx	#VALUE!	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		xx	xx	xx	#VALUE!	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโคกโพธิ์

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/๐!	
		xx	xx	xx	๐	
		xx	xx	xx	๐	