

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๔

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้(โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.อ.โคกโพธิ์	PEA ๖๐-๐๐๑๑๓๓ บ้านสวนนอก ต.ช้างให้ตก อ.โคกโพธิ์ ระยะห่าง จากหม้อแปลง ๐.๑๒๐เมตร	๑๙/๔/๖๔	AN = ๒๓๕	๒๑๐	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๔

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	PEA ๓๗-๐๑๙๖๘๘บ้านป่าลาม ม.๒ ต.ช้างให้ตก อ.โคกโพธิ์ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๐.๑๒๐ เมตร	๑๙/๓/๖๔	AN = ๒๒๗ BN = ๒๒๓ CN = ๒๓๖		

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๔

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	สรุปไตรมาส ๒	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้า ขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน ๙๘%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	

๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐%	๑๐๐.๐๐% ๑ ๑	๐.๐๐% ๐ ๐	๐.๐๐% ๐ ๐	๑๐๐.๐๐% ๑ ๑	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐๐% ๐ ๐	๐.๐๐% ๐ ๐	๐.๐๐% ๐ ๐	๑๐๐.๐๐% ๐ ๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๔

งาน / โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้		๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
	(ราย)		๐	๐	๐	๐	
	(ราย)		๐	๐	๐	๐	
		๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
	(ราย)		๐	๐	๐	๐	
	(ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม.		๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
			๐	๐	๐	๐	
	(ราย)		๐	๐	๐	๐	
	(ราย)		๐	๐	๐	๐	

๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐ / ๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ เกิน ๒ วันทำการ - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ เกิน ๕ วันทำการ	(ราย) (ราย) (ราย) (ราย) (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐.๐๐% ๐.๐๐% ๐.๐๐% ๑๐๐.๐๐% ๐.๐๐% ๐	๑๐๐.๐๐% ๐ ๐ ๐.๐๐% ๐.๐๐% ๐ -	๐.๐๐% ๐ ๐ ๐.๐๐% ๐ ๐ ๐	๐.๐๐% ๐ ๐ ๐.๐๐% ๐ ๐ ๐	๑๐๐.๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐.๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐.๐๐% ๐	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ เกิน ๒ วันทำการ - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ เกิน ๕ วันทำการ ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ เควี) ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๓๕ วันทำการ เกิน ๓๕ วันทำการ	(ราย) (ราย) (ราย) (ราย) (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐.๐๐% ๐.๐๐% ๐.๐๐% ๑๐๐.๐๐% ๐.๐๐% ๐ ๐	๑๐๐.๐๐% ๐ ๐ ๐.๐๐% ๐.๐๐% ๐ ๐ ๐	๐.๐๐% ๐ ๐ ๐.๐๐% ๐ ๐ ๐	๐.๐๐% ๐ ๐ ๐.๐๐% ๐ ๐ ๐	๑๐๐.๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐.๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐.๐๐% ๐	

๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ เกิน ๕๕ วันทำการ	(ราย) (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐% ๐	๐.๐๐% ๐	๐.๐๐% ๐	๑๐๐.๐๐% ๐	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ เกิน ๑๕ วันทำการ	(ราย) (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐% ๐	๐.๐๐% ๐	๐.๐๐% ๐	๑๐๐.๐๐% ๐	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ เกิน ๓ วันทำการ	(ราย) (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐% ๐	๐.๐๐% ๐	๐.๐๐% ๐	๑๐๐.๐๐% ๐	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ	(ราย) (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐% ๐	๐.๐๐% ๐	๐.๐๐% ๐	๑๐๐.๐๐% ๐	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ	(ราย) (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐% ๐	๐.๐๐% ๐	๐.๐๐% ๐	๑๐๐.๐๐% ๐	

๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายย่อย							
- เขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ	(ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๑ วันทำการ	(ราย)		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ	(ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๓ วันทำการ	(ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่		๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ	(ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๒ วันทำการ	(ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด		๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๑๐ วันทำการ	(ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๑๐ วันทำการ	(ราย)		๐	๐	๐	๐	