

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

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 ๔๔-๐๐๖๐๔๔ บ้านเกาะไทร ม.๑ ต.ช้างให้ตก อ.โคกโพธิ์ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๒๐ เมตร	๑๙/๐๕/๖๕	AN =๒๒๒ V	๒๒๒	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

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 ๔๑-๐๐๐๕๙๒ บ้านช้างให้ออก ม.๒ ต.ควนโนรี อ.โคกโพธิ์ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๒๐ เมตร	๑๙/๐๕/๖๕	AN = ๒๑๐ BN = ๒๒๑ CN = ๒๒๘	AB = ๓๗๔	
					AC = ๓๗๙	
					BC = ๓๙๐	
					-	
				-	-	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	สรุปไตรมาส ๒	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้า ขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. - (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. - (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	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%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	

๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน		ไม่เกิน ๙๘%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน	(ราย)		๖,๙๑๑	๖,๙๑๐	๐	๖,๙๑๐
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด	(ราย)		๗,๙๗๑	๗,๙๗๘	๐	๗,๙๗๘
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย		๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน	(ราย)		๑๑,๔๔๕	๑๑,๔๖๐	๐	๑๑,๔๖๐
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด	(ราย)		๑๑,๔๔๕	๑๑,๔๖๐	๐	๑๑,๔๖๐
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕		ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	(ราย)		๒๖,๓๒๗	๒๖,๓๔๘	๐	๒๖,๓๔๘
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด	(ราย)		๒๖,๓๒๗	๒๖,๓๔๘	๐	๒๖,๓๔๘
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง						
ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐		ไม่น้อยกว่า ๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)			๐	๒	๐	๒
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)			๐	๒	๐	๒
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์						
(call center) ภายใน ๑๐ นาที		ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า			๐	๐	๐	๐
ภายใน ๑๐ นาที						
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า			๐	๐	๐	๐
เกินกว่า ๑๐ นาที						

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้างว่งหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้างว่งหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้างว่งหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
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%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	

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 (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐.๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐% ๐ -	๑๐๐.๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐.๐๐% ๐ ๐	๐.๐๐% ๐ ๐ ๐.๐๐% ๐ ๐	๑๐๐.๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐.๐๐% ๐ ๐	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ เควี) ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐.๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐% ๐ ๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐.๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐.๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐.๐๐% ๐ ๐	๐.๐๐% ๐ ๐ ๐.๐๐% ๐ ๐ ๐.๐๐% ๐ ๐	๑๐๐.๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐.๐๐% ๐ ๐ ๑๐๐.๐๐% ๐ ๐	

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

๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายย่อย						
- เขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
ภายใน ๑ วันทำการ	(ราย)		๐	๐	๐	๐
เกิน ๑ วันทำการ	(ราย)		๐	๐	๐	๐
- นอกเขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	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%	๑๐๐.๐๐%	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%	๑๐๐.๐๐%	๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%
ภายใน ๑๐ วันทำการ	(ราย)		๐	๐	๐	๐
เกิน ๑๐ วันทำการ	(ราย)		๐	๐	๐	๐