

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

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.หนองจิก	PEA ๔๒-๐๐๔๐๐๒ บ้าน คลองรี ตำบล ท่ากำชำ อำเภอ หนองจิก ระยะทาง ๑๐๐ เมตร	๑๓ ก.พ. ๖๓	๔ = ๓๗	A = ๔๖๐/๒๗๐	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 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.หนองจิก	PEA ๓๙-๐๐๒๖๖๑ บ้าน ดอนยางเหนือ ตำบล บ่อทอง อำเภอ หนองจิก ระยะทาง ๑๐๐ เมตร	๑๒ ก.พ. ๖๓	A = ๓๖ B = ๓๓ C = ๓๘	AB = ๔๐๐/๒๓๐ BC = ๔๐๐/๒๓๐ AC = ๔๐๐/๒๓๐	
					-	
			-	-	-	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้า ขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. ๔๓ (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. - (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%		๔๓ -			
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	- -	- -			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่เกิน ๙๘%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			๑๕,๖๐๙			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)			๑๕,๖๐๙			
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			๔,๖๒๔			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			๔,๖๒๔			
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)			๑๙,๘๐๒			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			๑๙,๘๐๒			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐%		- -			
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%		- -			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 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

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 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%		- -			

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจาก วันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐ / ๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตัดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%		๒๙ - ๑๖ -			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
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)	๑๐๐% ๑๐๐% 		- - - -			
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ เควี) ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% 		- -			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%		- -			
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%		๖ -			
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%		๑๑ -			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 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%		-			
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%		-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 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)			๑๒๑			
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)			-			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)			๑๕๔			
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)			-			
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%					
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			-			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

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

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย