

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน พฤษภาคม 2565

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้(โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.อ.หนองจิก	PEA No. 62-004287 บ้านป่าแต ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	25 พ.ค.1965	AN 219 V	219 V	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำปีเดือน พฤษภาคม 2565

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.อ.หนองจิก	PEA No. 63-009614 ระยะห่างจากหม้อแปลง 600 เมตร	19/5/65	AB = 375 V, BC= 370 , AC = 372 V	372 V	

หมายเหตุ

แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) ประจำเดือน พฤษภาคม 2565

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	สรุปไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ ที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. - (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. - (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		25	28			
		0	0			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		0	0			
		0	0			
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน 98%					
		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		16,560	16,590			
	100%	16,560	16,590			
		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		4,854	4,863			
		4,854	4,863			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		21,414	21,453			
		21,414	21,453			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2565
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)		ประจำเดือน พฤษภาคม 2565				
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		2	3			
		0	0			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
		0	0			
		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2565							
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี							
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)						ประจำเดือน พฤษภาคม 2565	
งาน / โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			เมษายน	พฤษภาคม	มิถุนายน	สรุปไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป							
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ		100%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า							
ไม่น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)		5	3			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)		0	0			
การปฏิบัติงาน		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)		4	3			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)		0	0			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป							
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.	(ราย)		3	2			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.	(ราย)		0	0			
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า							
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2565							
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี							
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)						ประจำเดือน พฤษภาคม 2565	
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)		0	0			
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง		100%	100.00%	100	100%	100.00%	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)		26	24			
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)		0	2			
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)		0	0			
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)		3	2			
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)		0	0			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
ภายใน 35 วันทำการ	(ราย)		0	3			
เกิน 35 วันทำการ	(ราย)		0	0			
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
ภายใน 55 วันทำการ	(ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2565							
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี							
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)						ประจำเดือน พฤษภาคม 2565	
เกิน 55 วันทำการ	(ราย)		0	0			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
ภายใน 15 วันทำการ	(ราย)		3	4			
เกิน 15 วันทำการ	(ราย)		0	0			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
ภายใน 3 วันทำการ	(ราย)		11	13			
เกิน 3 วันทำการ	(ราย)		0	0			
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)		2	0			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ	(ราย)		0	0			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)			0			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ	(ราย)			0			
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า							
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย							
- เขตเมือง		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
ภายใน 1 วันทำการ	(ราย)		117	119			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2565							
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี							
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)						ประจำเดือน พฤษภาคม 2565	
เกิน 1 วันทำการ	(ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
ภายใน 3 วันทำการ	(ราย)		201	328			
เกิน 3 วันทำการ	(ราย)		0	0			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)		0	0			
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)		0	0			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
ภายใน 10 วันทำการ	(ราย)		0	0			
เกิน 10 วันทำการ	(ราย)		0	0			