รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technicial Standand) **ประจำเดือน กรกฎาคม 2565**

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้(โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.อ.หนองจิก	บ้านบางไร่ ต.บางเขา PEA No. 56-001190 ระยะทาง 700 เมตร	22/7/65	218 V	AN 218 V	-

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technicial Standand) **ประจำเดือน กรกฎาคม 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	บ้านคลองขุด PEA No. 64-016566 ระยะทาง 650 เมตร	21 ก.ค. 65	375 V	AB 370 V ,BC 380 V, CA 375 V	-

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) **ประจำเดือน กรฎาคม 2565**

งาน / โครงงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	สรุปไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน							
(Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป							
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ		**100%**	**100.00%**	**100%**	**100.00%**	**100.00%**	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า							
ไม่น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)		3				
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)		0				
การปฏิบัติงาน		**100%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)		3				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)		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)		5				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.	(ราย)		0				

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) **ประจำเดือน กรฎาคม 2565**

งาน / โครงงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	สรุปไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า							
(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
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)		2				
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)		0				
- นอกเขตเมือง		**100%**	**100.00%**	**100**	**100%**	**100.00%**	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)		32				
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)		0				
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง		**100%**	**100.00%**	**100.00%**	**100%**	**100.00%**	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)		0				
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)		0				
- นอกเขตเมือง		**100%**	**100.00%**	**100.00%**	**100%**	**100.00%**	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)		0				
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)		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)		2				
เกิน 35 วันทำการ	(ราย)		0				

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) **ประจำเดือน กรฎาคม 2565**

งาน / โครงงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	สรุปไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
ภายใน 55 วันทำการ	(ราย)		0				
เกิน 55 วันทำการ	(ราย)		0				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
ภายใน 15 วันทำการ	(ราย)		4				
เกิน 15 วันทำการ	(ราย)		0				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
ภายใน 3 วันทำการ	(ราย)		9				
เกิน 3 วันทำการ	(ราย)		0				
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)		0				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ	(ราย)		0				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ	(ราย)						

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)						ประจำเดือน กรฎาคม 2565
งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	สรุปไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า						
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย						
- เขตเมือง	**100%**	**100.00%**	**100.00%**	**100%**	**100.00%**	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0				
- นอกเขตเมือง	**100%**	**100.00%**	**100.00%**	**100%**	**100.00%**	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		15				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	**100%**	**100.00%**	**100.00%**	**100%**	**100.00%**	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0				
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	**100%**	**100.00%**	**100.00%**	**100%**	**100.00%**	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) **ประจำเดือน กรกฎาคม 2565**

งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	สรุปไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลา	**ไม่น้อยกว่า 90%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	
ที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. - (ครั้ง)		28				
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. - (ครั้ง)		0				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน	**ไม่น้อยกว่า 95%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	
(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		2				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0				
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	**ไม่เกิน 98%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		4,877				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		4,877				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	**100%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		16,631				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		16,631				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	**ไม่น้อยกว่า 95%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		21,508				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		21,508				

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) **ประจำเดือน กรกฎาคม 2565**

งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	สรุปไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ	**ไม่น้อยกว่า 100%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที	**ไม่น้อยกว่า 90%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	**100.00%**	
ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0				