

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2567

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้(โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.อ.หนองจิก	PEA No. 42-000086 100 kVA บ.บ้านปอนะปากาฮะรัง ห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	22/2/2567	217 V	AN 217 V	

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟพ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2567

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

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. 45-012457 100 kVA บ.ปะกาอะรัง ห่างจากหม้อแปลง 650 เมตร	22/02/67	367 V	AB 368 V,AC 370 V,BC 365 V,	

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2567

งาน / โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ ที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. -	(ครั้ง)		14	10		24	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. -	(ครั้ง)		0	0		0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)		ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน	(เรื่อง)		0	0		0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน	(เรื่อง)		0	0		0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน		ไม่เกิน 98%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน	(ราย)		16,812	16,847		33,659	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด	(ราย)		16,812	16,847		33,659	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน	(ราย)		4,960	4,972		9,932	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด	(ราย)		4,960	4,972		9,932	

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2567

งาน / โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส 1	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	(ราย)		21,772	21,819		43,591	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด	(ราย)		21,772	21,819		43,591	
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	0		0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ	(เรื่อง)		0	0		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	(ครั้ง)		0	0	0	0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	(ครั้ง)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2567

งาน / โครงการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน							
(Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ		100%	100.00%	100%	100.00%	100.00%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)		1	2		3	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)		0	0		0	
การปฏิบัติงาน		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)		1	2		3	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)		0	0		0	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล							
หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป							
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.	(ราย)		1	1		2	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.	(ราย)		0	0		0	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2567

งาน / โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส 1	
3.2	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า						
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1	ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)						
3.2.1.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง		100%	100%	100%	%	100.00%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)		1	0		1	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง		100%	100%	100%	%	100.00%	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)		43	22		65	
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
3.2.1.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)		1	0		1	
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2567

งาน / โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส 1	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 35 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
เกิน 35 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 55 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
เกิน 55 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100%	100.00%	100.00%	100%	100.00%	
ภายใน 15 วันทำการ	(ราย)		7	2		9	
เกิน 15 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 3 วันทำการ	(ราย)		19	14		33	
เกิน 3 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2567

งาน / โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	สรุปไตรมาส 1	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า							
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย							
- เขตเมือง		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 1 วันทำการ	(ราย)		41	63		104	
เกิน 1 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
- นอกเขตเมือง		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 3 วันทำการ	(ราย)		78	73		151	
เกิน 3 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด		100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ภายใน 10 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	
เกิน 10 วันทำการ	(ราย)		0	0		0	