รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

ด้านระบบไฟฟ้า

<u>แผนงานหลัก</u> - ควบคุมการจ่ายไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> 1 งานรักษามาตราฐานคุณภาพบริการ ในส่วนมาตราฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ. จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตราฐาน มิ.ย.-60

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.ชั้น 1,2	สถานที่ วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)	ว / ด / ป. เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตราฐาน 200-240 V.	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟส.อ.เทพา	บ้านพระพุทธ P.39-002728 ขนาด 160 kva 3 เฟส	21-ก.ค.-60 10.00 น.	400	✓	

กป.

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

ด้านระบบไฟฟ้า

<u>แผนงานหลัก</u> - ควบคุมการจ่ายไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> 1 งานรักษามาตราฐานคุณภาพบริการ ในส่วนมาตราฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ. จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตราฐาน มิ.ย.-60

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.ชั้น 1,2	สถานที่ วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))	ว / ด / ป. เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตราฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟส.อ.เทพา	บ้านนิคมสายเอก P.31-002944 ขนาด 30 KVA	21-ก.ค.-60 10.00 น.	230	✓	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาขาอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

ด้านระบบไฟฟ้า

<u>แผนงานหลัก</u> - ควบคุมการจ่ายไฟ

<u>แผนงานย่อย</u> 1 งานรักษามาตราฐานคุณภาพบริการ ในส่วนมาตราฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ. จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตราฐาน มิ.ย.-60

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่ วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))	ว / ด / ป. เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวนณได้ ด้านแรงสูง(ควี)	ผลการวัดแรงดัน	
					สถานี (เควีเอ)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตราฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟส.อ.เทพา	F10	บ้านคลองประดู่ P.53-005997 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA	19-เม.ย.-60 10.00 น.	33.3	400	3	32.58	✓	

กป.

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

2.มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Perforrnance) มิ.ย.-60

งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจาก	ไม่น้อยกว่า					
เวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	90%	100%	100%	100%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม . (ครั้ง)						
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน	ไม่น้อยกว่า					
6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	80%	100%	100%	100%		.
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)						
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ25	ไม่น้อยกว่า	100%	100%	100%		ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ทุก 2 เดือน (ราย)	25%	19,053				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		19,053				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ทุกเดือน (ราย)		1,064				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		1,064				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า	100%	100%	100%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	90%	18,804				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		20,113				

ปง.

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

2.มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Perforrnance) มิ.ย.-60

งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียน จากผู้ใช้ไฟ หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

3.มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Perforrnance) มิ.ย.-60

งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	**ผลการดำเนินงาน**				**ปัญหาอุปสรรค**
		เม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.1.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติการตามแผน (Planned Outage) **สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน**						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า		0	0	0		
ไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย)		0	0	0		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าน้อยกว่า 3 วัน(ราย)						
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0		

หมายเหตุ ผู้ใช้ไฟหม้อแปลงเฉพาะราย

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

3.มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Perforrnance) มิ.ย.-60

งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0		

หมายเหตุ ผู้ใช้ไฟหม้อแปลงเฉพาะราย

กป.

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

3.มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Perforrnance) มิ.ย.-60

งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)						
3.2.1.1ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30(A) 3 เฟส						
- **เขตเมือง**	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)	0	1	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0			0		
- **นอกเขตเมือง**	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	5			0		
เกิน 5 วันทำการ(ราย)	28			1		

บต.

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

3.มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performnance) มิ.ย.-60

งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด**เกินกว่า** 30(A) 3 **เฟส**						
- **เขตเมือง**	100%	100%	100%	100/%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0		0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0		0		
- **นอกเขตเมือง**	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0		0		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0		0		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 35 วันทำการ(ราย)		0		0		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0		0		

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

3.มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Perforrnance) มิ.ย.-60

งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน กว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือ ร้องเรียน	100%	100%	100%	100%		
3..3.1การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือ การเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0		1		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0		0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		8	8	8		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0		

บง.

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเททพา จังหวัดสงขลา

3.มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Perforrnance) มิ.ย.-60

งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา

3.มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Perforrnance) มิ.ย.-60

งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-60	พ.ค.-60	มิ.ย.-60	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- **เขตเมือง**	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0		5		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0		0		
- **นอกเขตเมือง**	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0		15		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0		0		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0		0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0		0		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0		0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0		0		