

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
หน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๑. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

๑.๒ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัด แรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี ฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน ๓๑.๓ - ๓๔.๗ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	สบ้าย้อย	F๒	บ้านบ้านลำไพลตก ต.ลำไพล	๗/ต.ค./๖๔	๓๓.๕๗	๓๔๕.๑๐	๓	๓๒.๖	/	-
			๓๔-๐๐๕๐๓๑	๑๐:๐๐ น.						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
หน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๑. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

๑.๓ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. ชั้น ๑ , ๒ , ๓	สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟส.อ.เทพา	ตลาดเทพา (๒๗-๐๐๗๙๕๘) ๒๕๐KVA	๒/ต.ค./๖๔ ๑๐:๓๐ น.	๒๒๔.๖๐	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
หน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๑. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)
- ๑.๓ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ชั้น ๑ , ๒ , ๓	สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟส.อ.เทพา	บ้านประปาเทพา (๕๐-๐๐๑๐๖๗) ๕๐KVA	๒/ต.ค./๖๔	๓๙๖.๕๐	/	-
			๑๑:๐๐ น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

หน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	PIC
		ก.ค.	ส.ค	ก.ย	ไตรมาส ๓		
๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)							
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐%		ผกป.
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๑๓	๐	๐	๑๓		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๐	๐	๐	๐		
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๐%	๐%	๐%	๐%		ผบต.
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐		
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐%		ผบง.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๙,๘๕๘	๐	๐	๑๙,๘๕๘		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๑๙,๘๕๘	๐	๐	๑๙,๘๕๘		
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐%		ผบง.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑,๑๑๕	๐	๐	๑,๑๑๕		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑,๑๑๕	๐	๐	๑,๑๑๕		
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่า	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐%		ผบง.

- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๐	๐	๐	๐		ผกป.
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๑	๐	๐	๑		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	#VALUE!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#VALUE!		ผกป.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		-	๐	๐	#VALUE!		
		-	๐	๐	๐		
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							ผบต.
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)							
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส							
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐%		ผบต.
- ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) - เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๑	๐	๐	๑		
		๐	๐	๐	๐		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐.๐%		
- ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๔๐	๐	๐	๔๐		
		๐	๐	๐	๐		
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) ๕๒๗/ ๒๕๖๑	
- เขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	ล.ว. ๒๕ มี.ย. ๖๑ เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน	ผบต.

ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอตัดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		ผบต.
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			○				
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)							
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		ผบต.
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		ผบต.
แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ							
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน							
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		ผบต.
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	๑๐๐%		ผบง.
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๘	○	○	๘		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		ผบต.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		ผบต.

เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		○	○	○	○		
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		○	○	○	○		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)							
๓.๓.๕ การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	ผบง.
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		○	○	○	○		
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		○	○	○	○		
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!		ผบง.
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐%		ผบง.
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๑	○	○	๑		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!		ผบง.
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!		ผบง.
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		