

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา ประจำปีเดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	PIC
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔		
๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)							
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๐%	๑๐๐.๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐%		ผกป.
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๑๓	๑๗	๐	๓๐		
- 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%	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐%		ผบง.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๙,๘๕๘	๑๙,๘๙๗	๐	๓๙,๗๕๕		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๑๙,๘๕๘	๑๙,๘๙๗	๐	๓๙,๗๕๕		
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐%		ผบง.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑,๑๑๕	๑,๑๑๔	๐	๒,๒๒๙		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑,๑๑๕	๑,๑๑๔	๐	๒,๒๒๙		
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐%		ผบง.
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๒๐,๖๙๕	๒๐,๗๓๐	๐	๔๑,๔๒๕		

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	PIC
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐%	๒๐,๖๙๕ #DIV/๐!	๒๐,๗๓๐ #DIV/๐!	๐ #DIV/๐!	๔๑,๔๒๕ #DIV/๐!		ผบต.
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) ๕๒๓/ ๒๕๖๑ ล.ว. ๒๕ มิ.ย. ๖๑ เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.	ผบต.
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐%		ผกป.
		๑	๒	๐	๓		ผกป.
		๐	๐	๐	๐		

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	PIC
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔		
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐%		ผกป.
		๑	๒	๐	๓		
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	#VALUE!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#VALUE!		ผกป.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		-	๐	๐	#VALUE!		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		-	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%	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐%		ผบต.
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑	๑	๐	๒		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐.๐%		
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๔๐	๓๘	๐	๗๘		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐		
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) ๕๒๗/ ๒๕๖๑ ล.ว. ๒๕ มิ.ย. ๖๑ เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม	
- เขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน	ผบต.

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	PIC
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	○	○	○	○	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง	ผบต.
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
- นอกเขตเมือง		#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			○				
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)	๑๐๐%						ผบต.
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ		#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	○	○	○	○		ผบต.
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ		#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		
แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ							
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		ผบต.
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า							
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	○	○	○	○		ผบง.
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/o!	๑๐๐%		
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๘	๗	○	๑๕		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	○	○	○	○		ผบต.
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ		#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		○	○	○	○		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!	#DIV/o!		ผบต.

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	PIC
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔		
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๓.๕การจ่ายเงินค่านค่าบริการ(ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) เกิน ๑ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย) ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๙๕% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	#DIV/๐! ๑๐๐% #DIV/๐! ๑๐๐% #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐!	๑๐๐% ๑๐๐% #DIV/๐! ๑๐๐% ๑๐๐% #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐!	#DIV/๐! ๑๐๐% #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐! #DIV/๐!	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	ผบง. ผบง. ผบง. ผบง. ผบง. ผบง. ผบง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเทพา

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า ฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัด แรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ ได้มาตรฐาน 31.3 - 34.7 เควี
					ที่สถานี ฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			
1	สะพาน้อย	F2	บ้านบ้านลำไพล ต.ลำไพล	8/พ.ย./64	33.56	395.60	3	32.6	/
			45-012537	10:00 น.					

จุดในระบบจำหน่าย
ไม่ได้ มาตรฐาน
-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา
ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๑. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

๑.๓ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. 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 (๓๕-๐๐๔๒๙๐) ๒๕๐KVA	๘/พ.ย./๖๔	๒๒๘.๖๐	/	-
			๑๓:๓๐ น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา จังหวัดสงขลา
ประจำเดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๔

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๑. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

๑.๓ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ 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 ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟส.อ.เทพา	ตลาดเทพา (๓๕-๐๐๔๒๙๐) ๒๕๐KVA	๘/พ.ย./๖๔	๓๙๕.๙๐	/	-
			๑๓:๓๐ น.			