



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.จ.ปัตตานี

ถึง กฟต.3

เลขที่ *ช. ๗๗๗๕/๕๐*

วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน 2560

เรียน อช.ต.3

กฟภ.จ.ปัตตานี ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน 2560 ซึ่งได้วางไว้ใน <ftp://172.28.1.30/8.5> ผบธ แผนกบริการและงานธุรกิจ /รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ/กฟจ.ปน. ปี 2560 ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นางกัลญา พรหมชัย)

รจก.ปน. รักษาการแทน ผจก.ปน.

- 6 ต.ค. 2560

แผนกบริการลูกค้า กฟภ.จ.ปัตตานี

โทร 073-460296

โทรสาร 073-460111

ดาวเทียม 14935, 14936

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)
1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กพฟ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะทางจากหม้อแปลง)	วันที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กพฟ.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 250 KVA ที่ติดตั้ง อบรมานา BTC09-005(54-121042)จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 10 ม.	5 ก.ย. 60 10:00 น.	AN =232 BN =231 CN =234	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพฟ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

ประจำเดือน กันยายน 2560

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ประจำเดือน กันยายน 2560

ลำดับที่	ชื่อ กพฟ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วันที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กพฟ.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 250 KVA ที่ติดตั้ง อบต. บานา BTC09-005(54-121042) จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 10 ม.	5 ก.ย. 60 10.00 น.	AB =400 BC =404 CA =404	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
					<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพฟ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

ประจำปีเดือน กันยายน 2560

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี(ณ. จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วางزر	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง) ระยะห่างจากสถานี (กม.)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ผลการวัดแรงดัน ณ.จุดระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลต์)		ได้มาตรฐาน 31-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ป.น.2	PTB09	หม้อแปลงขนาด 250 KVA ที่ติดตั้ง อบต.บานา BTC09-005(54-121042) จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 300 ม.	5 ก.ย. 60 10.00 น.	33.6	402.67	3	33.22	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ด้านแรงดันไฟฟ้า
ในปี 2558 ฉบับ.ป.น.มีแผนงานวัดแรงดันระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ครบทุก Feeder

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และภพพ.ในสังกัด

ประจำปีเดือน กันยายน 2560

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้า ชัดซ่องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%			2 0		
2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในร่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และภพพ.ในสังกัด

ประจำเดือน กันยายน 2560

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุก 2 เดือน (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)						
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)				28,485		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)				28,485		
4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)				112,396		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)				112,396		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และภพ.ในสังกัด

ประจำเดือน กันยายน 2560

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%			24		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือน กันยายน 2560

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%					
-แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า	(ราย)					
-ไม่น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)					
-แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)					
- ปฏิบัติงาน	100%					
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)					
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือน กันยายน 2560

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) (ราย)	100%			6	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และภพพ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือน กันยายน 2560

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ซื้อไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%			85		นับรวม One Touch service แต่เนื่องจากการนับมาตรฐานการบริการนับตั้งแต่ผู้ซื้อไฟฟ้ามาขอใช้ไฟและชำระเงินเรียบร้อยแล้วซึ่งเดิมจะต้องมีการตรวจคำร้องให้ถูกต้อง(ระบบไปไฟฟ้าสายในของผู้ใช้ไฟ) ถึงจะให้ผู้ซื้อไฟฟ้ามาชำระเงินได้ แต่ในปัจจุบันเมื่อ กฟภ.
- เขตเมือง				85		
ภายใน 2 วันทำการ				(ราย)		
เกิน 2 วันทำการ				(ราย)		
- นอกเขตเมือง	100%			7		
ภายใน 5 วันทำการ				(ราย)		
เกิน 5 วันทำการ				(ราย)		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กพผ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน กันยายน 2560

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
						<p>ให้บริการ One Touch Service กพผ. จะให้ผู้ไฟฟ้าลงทะเบียนได้โดยภายใน 15 นาที เมื่อไปตรวจคำร้องผู้ไฟฟ้าบางส่วนดำเนินการระบบไฟฟ้าภายในยังไม่เรียบร้อย จึงเป็นเหตุให้การนับคุณภาพงานบริการร้องการขอใช้ไฟเกินกำหนดเวลา อ้างอิงรายงาน ZCRS011 และบางส่วนไม่สามารถติดตั้งมิเตอร์ได้ทันตามใบสั่งงาน ของแผนก มิเตอร์</p>

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือน กันยายน 2560

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ เกิน 2 วันทำการ - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ เกิน 5 วันทำการ (ราย) (ราย) (ราย) (ราย)	100%	53				
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ เกิน 35 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%			1.00 1		ให้มีการแก้ไขระบบ ไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และภพพ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำปีเดือน กันยายน 2560

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ เกิน 55 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนข้อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ เกิน 15 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%		9		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ เกิน 3 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%		27		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน กันยายน 2560

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%			15		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ				15		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับบริการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%			3		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ				3		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำปีเดือน กันยายน 2560

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้ และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอครบถ้วน)				1		
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย - เขตเมือง	100%			57.00		
ภายใน 1 วันทำการ	(ราย)					
เกิน 1 วันทำการ	(ราย)					
- นอกเขตเมือง	100%			83.00		
ภายใน 3 วันทำการ	(ราย)					
เกิน 3 วันทำการ	(ราย)					
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)					
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)					

