



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.จ.ปัตตานี

ถึง กฟต.3

เลขที่ ๑๗๖.๗๘๗๖/๒๕๖๐

วันที่ ๐๘ ธ.ค. 2560

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2560

เรียน อช.ต.3

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายตูแวงดิง โตะกูมาโละ)

ผจก.กฟภ.จ.ปน.

๑๗๖.๗๘๗๖/๒๕๖๐

เรียน ประธานศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการ

ข้อมูลข่าวสาร ขึ้น Web Site ตามมาตรา 9(1) ต่อไป

(นายตูแวงดิง โตะกูมาโละ)

ผจก.กฟภ.จ.ปน.

แผนกบริการลูกค้า กฟภ.จ.ปัตตานี

โทร 073-460296

โทรสาร 073-460111

ดาวเทียม 14935, 14936

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และ กฟพ. ในสังกัด

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2560

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 50 KVA ที่ติดตั้งที่หน้าอาคารชิวะ BTP04-037/2 จุดวัด ห่างจากสถานีปัตตานี 2 ประมาณ ประมาณ 4.0 กม.	25 พ.ย. 60 15.00 น.	AN =231 BN =233 CN =232	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	กฟอ.หนองจิก	หม้อแปลงขนาด 160 KVA ติดตั้งที่บ้านปริง PEA36-020658 จุดวัด ห่างจากสถานีปัตตานี 1 ประมาณ ประมาณ 25.0 กม.	25 พ.ย. 60 15.00 น.	AN =234 BN =230 CN =232	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟพ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกฟผ.ในสังกัด

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2560

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 50 KVA ที่ติดตั้งที่หน้าอาคารชิวะ BTP04-037/2 จุดวัดห่างจากสถานีปัตตานี 2 ประมาณ ประมาณ 4.0 กม.	25 พ.ย. 60 15.00 น.	AB =405 BC =404 CA =405	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	กฟผ.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 160 KVA ติดตั้งที่บ้านปริง PEA36-020658 จุดวัดห่างจากสถานีปัตตานี 1 ประมาณ ประมาณ 25.0 กม.	25 พ.ย. 60 15.00 น.	AB =401 BC =382 CA =395	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

หมายเหตุ: แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2560

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี(ณ. จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะทางจากหม้อแปลง) ระยะทางจากสถานี (กม.)	วันที่วัดแรงดัน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ผลการวัดแรงดัน ณ.จุดระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง (โวลต์)		ได้มาตรฐาน 31-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟล.ป.บ.2	PTB04	หม้อแปลงขนาด 50 KVA ที่ติดตั้งที่หน้าอู่ซีวะ BTP04-037/2 จุดวัดห่างจากสถานีปัตตานี 2 ประมาณ 4.0 กม.	25 พ.ย. 60 15.00 น.	33.7	404.67	3	33.39	
2	กฟล.ป.บ.1	PTA06	หม้อแปลงขนาด 160 KVA ติดตั้งที่บ้านปรัง PEA36-020658 จุดวัดห่างจากสถานีปัตตานี 1 ประมาณ 25.0 กม.	25 พ.ย. 60 15.00 น.	34.1	392.67	3	32.40	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.ด้านแรงดันไฟฟ้า

ในปี 2560 พบว่า ป.บ. มีแผนงานวัดแรงดันระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุก Feeder

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และภพ.ในสังกัด

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2560

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 3	
สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้า ชั่วขณะดับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง) 2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (ร้อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (ร้อง)	ไม่น้อยกว่า 90%		6			
	ไม่น้อยกว่า 80%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2560

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 3	
3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้งานจริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้งานจริงทุก 2 เดือน						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด	(ราย)					
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้งานจริงทุกเดือน	(ราย)		28,621			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด	(ราย)		28,261			
4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	(ราย)		113,330			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด	(ราย)		113,330			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2560

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 3	
5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%		5			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กพฟ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำปีตอน พฤศจิกายน 2560

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และภพพ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำปีตอน พฤศจิกายน 2560

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น การฉีกูเคิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) (ราย)	100%		5			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำปี 2560

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					นับรวม One Touch service แต่เนื่องจาก การนับมาตรฐานการบริการนับตั้งแต่ผู้ใช้ไฟมาขอใช้ไฟและชำระเงินเรียบร้อยซึ่งเดิมจะต้องมีการตรวจค่าร้อยให้ถูกต้อง(ระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟ) ถึงจะให้ผู้ไฟฟ้ามาชำระเงินได้ แต่ในปีปัจจุบันเมื่อ กพภ.
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์. 3 เฟส					
- เขตเมือง	100%		14		
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)		7		
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)		7		
- นอกเขตเมือง	100%		77		
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)		22		
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)		55		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2560

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
					<p>ให้บริการ One Touch Service กพฟ.จะให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินได้โดยภายใน 15 นาที เมื่อไปตรวจสอบดำเนินการบางส่วนดำเนินการระบบไฟฟ้าภายในยังไม่เรียบร้อย จึงเป็นเหตุให้การนี้คุณภาพงานบริการเรื่องการขอใช้ไฟเกินกำหนดเวลา อ้างอิงรายงาน ZCRS011 และบางส่วนไม่สามารถติดตั้งมิเตอร์ได้ตามใบสั่งงาน ของแผนก มิเตอร์</p>

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และภพพ.ในสังกัด

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

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ เกิน 2 วันทำการ - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ เกิน 5 วันทำการ	100%		1		ให้มีการแก้ไขระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟ
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ เกิน 35 วันทำการ	100%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และภพ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำปีตอน พฤศจิกายน 2560

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ เกิน 55 วันทำการ	100%				
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการซื้อไฟฟ้า	100%		18		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการซื้อไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ เกิน 3 วันทำการ	100%		43		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกาพฟ.ในสังกัด

ประจำปีเดือน พฤศจิกายน 2560

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		5			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับความถี่ของแรงดันไฟฟ้า หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำปีเดือน พฤศจิกายน 2560

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการไปคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย					
- เขตเมือง	100%		39		
ภายใน 1 วันทำการ	(ราย)				
เกิน 1 วันทำการ	(ราย)				
- นอกเขตเมือง	100%		28		
ภายใน 3 วันทำการ	(ราย)				
เกิน 3 วันทำการ	(ราย)				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่					
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)				
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)				
	100%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2560
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

ประจำปีเดือน พฤศจิกายน 2560

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ เกิน 10 วันทำการ	100%					