

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2561  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานีที่ และกฟพ.ในสังกัด

ประจำเดือน ตุลาคม 2561

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	กฟภ.อ.โคกโพธิ์	หม้อแปลงขนาด 160 KVA ที่ติดตั้งที่ตลาดใหม่หน้าประตู จุดวัดห่างจากหม้อแปลงประมาณ 80 เมตร	10 ต.ค. 61 14.00 น.	AN =220 BN =225 CN =225	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	
2	กฟภ.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 250 KVA ติดตั้งที่บ้านสะบารัง จุดวัดห่างจากหม้อแปลงประมาณ 90 เมตร	10 ต.ค. 61 14.00 น.	AN =230 BN =230 CN =229	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	
			-		-	
			-	-	-	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2561  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกฟฟ.ในสังกัด

ประจำเดือน ตุลาคม 2561

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟจ.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 160 KVA ที่ติดตั้งที่ตลาดใหม่ฯประจำจุดวัดห่างจากหม้อแปลงประมาณ 80 เมตร	10 ต.ค. 61 14.00 น.	AB =400 BC =395 CA =398	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	
2	กฟจ.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 250 KVA ติดตั้งที่บ้านสะบารัง จุดวัดห่างจากหม้อแปลงประมาณ 90 เมตร	10 ต.ค. 61 14.00 น.	AB =400 BC =399 CA =400	<input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>	
				-	-	
				-	-	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี

ประจำเดือน ตุลาคม 2561

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี(ณ. จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง) ระยะห่างจากสถานี (กม.)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ผลการวัดแรงดัน ณ.จุดระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลต์)		ได้มาตรฐาน 31-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ปน.1	PTA01	หม้อแปลงขนาด 160 KVA ที่ติดตั้งที่ตลาดใหม่มาประคู จุดวัดห่างจากหม้อแปลงประมาณ 80 เมตร	10 ต.ค. 61 14.00 น.	33.7	397.67	3	32.81	
2	ปน.2	PTB01	หม้อแปลงขนาด 250 KVA ติดตั้งที่บ้านสะบารัง จุดวัดห่างจากหม้อแปลงประมาณ 90 เมตร	10 ต.ค. 61 14.00 น.	33.9	399.67	3	32.97	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

ในปี 2560 ผบ.ปน.มีแผนงานวัดแรงดันระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุก Feeder

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน ตุลาคม 2561

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้า ขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. ( ครั้ง ) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. ( ครั้ง )	ไม่น้อยกว่า 90%	8				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน ( เรื่อง ) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน ( เรื่อง )	ไม่น้อยกว่า 80%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน ตุลาคม 2561

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	117,851.00				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน ( ราย )						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ( ราย )						
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	29,063.00				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน ( ราย )						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด ( ราย )						
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	88,788.00				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ( ราย )						
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด ( ราย )						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน ตุลาคม 2561

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง ) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง )	ไม่น้อยกว่า 95%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2561  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน ตุลาคม 2561

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน ( Planned Outage ) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป <b>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b> <b>การแจ้งตัดไฟ</b> - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน ( รាយ ) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน ( ราย ) <b>การปฏิบัติงาน</b> - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ ( ราย ) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ ( ราย )	100%					
	100%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2561  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน ตุลาคม 2561

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป <b>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b> - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. ( รាយ ) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. ( ราย )	100%					



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2561  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน ตุลาคม 2561

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ( นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						นับรวม One Touch service แต่เนื่องจาก การนับมาตรฐานการบริการนับตั้งแต่ผู้ใช้ไฟมาขอใช้ไฟและชำระเงิน เรียบร้อยซึ่งเดิมจะต้อง มีการตรวจคำร้องให้ ถูกต้อง(ระบบไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟ) ถึงจะให้ ผู้ใช้ไฟมาชำระเงินได้ แต่ ในปัจจุบันเมื่อ กพภ.
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ ( 380 / 230 โวลต์ )						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	20				
ภายใน 2 วันทำการ ( ราย )		5				
เกิน 2 วันทำการ ( ราย )		15				
- นอกเขตเมือง	100%	51				
ภายใน 5 วันทำการ ( ราย )		33				
เกิน 5 วันทำการ ( ราย )		18				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2561  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน ตุลาคม 2561

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
						ให้บริการ One Touch Service กฟภ.จะให้ผู้ใช้ไฟชำระเงินได้เลย ภายมณ 15 นาที เมื่อไปตรวจคำร้องผู้ใช้ไฟ บางส่วนดำเนินการ ระบบไฟฟ้าภายในยังไม่ เรียบร้อย จึงเป็นเหตุให้ การนับคุณภาพงาน บริการเรื่องการขอใช้ไฟ เกินกำหนดเวลา อ้างอิง รายงาน ZCRS011 และบางส่วนไม่สามารถ ติดตั้งมิเตอร์ได้ทันตาม ใบสั่งงาน ของแผนก มิเตอร์

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2561  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน ตุลาคม 2561

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ ( ราย ) เกิน 2 วันทำการ ( ราย ) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ ( ราย ) เกิน 5 วันทำการ ( ราย )	100%					ให้มีการแก้ไขระบบ ไฟฟ้าภายในของผู้ใช้ไฟ
3.2.2 ระบบแรงดันสูง ( 22 / 33 เควี ) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ ( ราย ) เกิน 35 วันทำการ ( ราย )	100%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2561  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน ตุลาคม 2561

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ ( ราย ) เกิน 55 วันทำการ ( ราย )	100%					
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ ( ราย ) เกิน 15 วันทำการ ( ราย )	100%	34				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ ( ราย ) เกิน 3 วันทำการ ( ราย )	100%	29				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2561  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน ตุลาคม 2561

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ ( ราย ) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ ( ราย )	100%					
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ ( ราย ) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ ( ราย )	100%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2561  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกพฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน ตุลาคม 2561

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า ( นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน )						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย						
- เขตเมือง	100%	163				
ภายใน 1 วันทำการ ( ราย )						
เกิน 1 วันทำการ ( ราย )						
- นอกเขตเมือง	100%	179				
ภายใน 3 วันทำการ ( ราย )						
เกิน 3 วันทำการ ( ราย )						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ ( ราย )						
เกิน 2 วันทำการ ( ราย )						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2561  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดปัตตานี และกฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

ประจำเดือน ตุลาคม 2561

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	สรุปไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ ( ราย ) เกิน 10 วันทำการ ( ราย )	100%					