

| | | | | | |
|--|------|--------|--------|--------|--------|
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) | | 1 | 0 | 3 | 4 |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว | | | | | |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) | | | | | |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส | | | | | |
| - เขตเมือง | 100% | 35.00% | 28.57% | 16.66% | 45% |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | | 7 | 2 | 1 | 10 |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | | 13 | 5 | 5 | 23 |
| - นอกเขตเมือง | 100% | 36.36% | 47.05% | 71.42% | 51.61% |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | 12 | 8 | 25 | 45 |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | 21 | 9 | 16 | 46 |

| | | | | | | |
|--|-------------------------------------|---|---|---|--|--|
| <p>3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)</p> <p>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ</p> <p>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 35 วันทำการ (ราย)</p> | <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> | <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> | <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> | <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> | <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> | <p>ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง</p> |
| <p>3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ</p> <p>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 55 วันทำการ (ราย)</p> <p>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน</p> <p>3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <p>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 15 วันทำการ (ราย)</p> <p>3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <p>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 3 วันทำการ (ราย)</p> | <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> | <p>0</p> <p>100%</p> <p>7</p> <p>0</p> <p>10.34%</p> <p>3</p> <p>26</p> | <p>0</p> <p>100%</p> <p>46</p> <p>0</p> <p>4.87%</p> <p>2</p> <p>39</p> | <p>0</p> <p>100%</p> <p>4</p> <p>0</p> <p>14.28%</p> <p>5</p> <p>30</p> | <p>0</p> <p>100%</p> <p>57</p> <p>0</p> <p>9.83%</p> <p>10</p> <p>95</p> | <p>ลูกค้าไม่สะดวกมารับเงินคืนภายในวันที่กำหนด</p> |

| | | | | | | |
|---|------|------|------|------|------|---|
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | 2 | 0 | 0 | 2 | |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | 6 | 0 | 1 | 7 | |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า | 95% | 100% | 100% | 100% | 100% | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) | | | | | | |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก | | | | | | |
| - เขตเมือง | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย) | | | | | | |
| - นอกเขตเมือง | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย) | | 0 | 0 | 0 | 0 | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี

ประจำเดือน กันยายน 2563

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3 | สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) | วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน | |
|----------|--------------------------|--|--|---|-----------------------------|-------------------|
| | | | | | ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์ | ไม่ได้ มาตรฐาน |
| 1 | กฟภ.โคกโพธิ์ | หม้อแปลงขนาด 100 KVA ติดตั้งที่ สนง.โคกโพธิ์ จุดวัดห่างหม้อแปลงประมาณ 20 ม. | 10 ก.ย.2563 | 238/237/238 | 237 | - |
| 2 | กฟภ.ปัตตานี | หม้อแปลงขนาด 160 KVA ติดตั้งที่ท่าเรือน้ำลึก จุดวัดห่างจากหม้อแปลงประมาณ 10 ม. | 10 ก.ย.2563 | 237/236/238 | 237 | - |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี

ประจำเดือน กันยายน 2563

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3 | สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) | วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน | |
|----------|--------------------------|--|--|---|-----------------------------|-------------------|
| | | | | | ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์ | ไม่ได้ มาตรฐาน |
| 1 | กฟภ.โคกโพธิ์ | หม้อแปลงขนาด 100 KVA ติดตั้งที่ สนง.โคกโพธิ์ จุดวัดห่างจากหม้อแปลงประมาณ 20 ม. | 10 ก.ย.2563 | 400/401/400 | 400 | - |
| 2 | กฟภ.ปัตตานี | หม้อแปลงขนาด 160 KVA ติดตั้งที่ท่าเรือน้ำลึก จุดวัดห่างจากหม้อแปลงประมาณ 10 ม. | 10 ก.ย.2563 | 410/412/411 | 411 | - |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |