

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี โทร 073-460291

งาน/โครงการ		ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
<b>2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)</b>						
<b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b>						
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)						
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
<b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นสายลักษณะอักษร)</b>						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						
<b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>						
<b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย</b>						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)						
<b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</b>						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
<b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)						
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						
	ไม่น้อยกว่า 90%	100%				
	ไม่น้อยกว่า 95%	100%				
	ไม่น้อยกว่า 98%	100%				
	100%	100%				
	ไม่น้อยกว่า 95%	100%				
		121,719				
		121719				

<p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul>	ไม่น้อยกว่า 100%	100%				
<p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>	ไม่น้อยกว่า 90%	0%				<p>ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61</p> <p>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.</p>
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
<p>3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)</p> <p>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</p> <p>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <p>การแจ้งตัดไฟ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li> <li>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li> </ul> <p>การปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> </ul>	100%	100%				
<p>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)</li> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)</li> </ul>	100%	100%				

<p>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</p> <p>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 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>3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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>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 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</p> <p>3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</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>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>	<p>83.34%</p> <p>10</p> <p>2</p> <p>100.00%</p> <p>67</p> <p>0</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>				<p>ต้องขยายเขตฯ</p> <p>ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง</p> <p>ผู้ใช้ไฟเปลี่ยนช่องทางการรับเงิน</p>
---	---	--	--	--	--	---

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี

ประจำเดือน มกราคม 2564

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.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 250 KVA ติดตั้งที่ หน้าศาล จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 20 ม.	15 ม.ค.64 11.00 น.	234	ได้มาตรฐาน	-
2	กฟภ.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 100 KVA ติดตั้งที่ บ.กักทอง จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 20 ม.	15 ม.ค.64 10.50 น.	235	ได้มาตรฐาน	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี

ประจำเดือน มกราคม 2564

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 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  342-418 โวลต์	ไม่ได้  มาตรฐาน
1	กฟภ.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 250 KVA ติดตั้งที่ หน้าศาล	15 ม.ค.64	405	ได้มาตรฐาน	-
		จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 20 ม.	11.00 น.			
2	กฟภ.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 100 KVA ติดตั้งที่ บ.กักทอง	15 ม.ค.64	406	ได้มาตรฐาน	-
		จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 20 ม.	10.50 น.			

