

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี เขต 3 ภาคใต้ ยะลา

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

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 100 KVA ติดตั้งที่ โรงไม้มะอูดึง จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 10 ม.	17 ก.พ.64 11.00 น.	234	ได้มาตรฐาน	-
2	กฟภ.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 250 KVA ติดตั้งที่ ถนนหนองจิก ซอย 1/2 (AIA) จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 10 ม.	17 ก.พ.64 13.00 น.	231	ได้มาตรฐาน	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี เขต 3 ภาคใต้ ยะลา

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

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 100 KVA ติดตั้งที่ โรงไม้มะอูดิง จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 10 ม.	17 ก.พ.64 11.00 น.	404	ได้มาตรฐาน	-
2	กฟภ.จ.ปัตตานี	หม้อแปลงขนาด 250 KVA ติดตั้งที่ ถนนหนองจิก ซอย 1/2 (AIA) จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 10 ม.	17 ก.พ.64 13.00 น.	401	ได้มาตรฐาน	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี โทร 073-460291

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	0%			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	0%	0%			
		4	0			
		0	0			
		0	0			
		0	0			

2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		30,418	30,487		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		30,418	30,487		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		91,301	91,552		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		91,301	91,552		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%		
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		121,719	122,039		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		121,719	122,039		

<p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <p>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</p> <p>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</p>	<p>ไม่น้อยกว่า 100%</p>	<p>100%</p>	<p>0%</p>		
<p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90</p> <p>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</p> <p>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</p>	<p>ไม่น้อยกว่า 90%</p>	<p>0%</p>	<p>0%</p>		<p>ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.</p>

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี โทร 073-460291

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	0%	0%			
	100%	0%	0%			

<p>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) 	100%	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> <ul style="list-style-type: none"> - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย) 	100%	83.34%	64.70%			
		10	11			
		2	6			
	100%	100.00%	83.33%			
		67	45			
		0	9			

3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	0%	0%			ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	0%	0%			ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	0%	0%			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0			

3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	0%			
		1	0			
		0	0			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%	100%			
		19	2			
		0	0			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	50.00%	100.00%			
		20	20			
		10	0			

3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	0%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	0		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	0%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		6	0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	95%	0%	0%		ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0		

3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	0%	0%			
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	0%	0%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	0%	0%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	0%	0%			
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0			