

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 กฟพ. 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 | กฟย.ยะรัง | หม้อแปลงขนาด 160 KVA ติดตั้งที่ ตรงข้ามไปรษณีย์ยะรัง จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 500 ม. | 21 เม.ย.64 10.00 น. | 233 | ได้มาตรฐาน | - |
| 2 | กฟภ.จ.ปัตตานี | หม้อแปลงขนาด 315 KVA ติดตั้งที่ สะพานปลา (38-011590) จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 300 ม. | 27 เม.ย.64 10.30 น. | 225 | 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.ยะรัง | หม้อแปลงขนาด 160 KVA ติดตั้งที่ ตรงข้ามไปรษณีย์ยะรัง จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 500 ม. | 21 เม.ย.64 10.00 น. | 388 | ได้มาตรฐาน | - |
| 2 | กฟภ.จ.ปัตตานี | หม้อแปลงขนาด 315 KVA ติดตั้งที่ สะพานปลา (38-011590) จุดวัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 300 ม. | 27 เม.ย.64 10.30 น. | 391 | ได้มาตรฐาน | - |
| | | | | | | |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดปัตตานี โทร 073-460291

| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards) | | | | | | |
|--|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | | | | ปัญหาอุปสรรค |
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | |
| <p>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง) | ไม่น้อยกว่า 90% | 100% | 0% | 0% | 0% | |
| <p>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 0% | 0% | 0% | 0% | |
| <p>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</p> <p>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) <p>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 98% | 100% | 0% | 0% | 0% | |
| | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | |
| | | 92,197 | | | | |
| | | 92,197 | | | | |
| | | 30,607 | | | | |
| | | 30,607 | | | | |

| | | | | | | |
|---|-------------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|---|
| <p>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</p> | <p>ไม่น้อยกว่า 95%</p> | <p>100%</p> | <p>0%</p> | <p>0%</p> | <p>0%</p> | |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</p> | <p>ไม่น้อยกว่า 100%</p> | <p>100%</p> | <p>0%</p> | <p>0%</p> | <p>0%</p> | |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</p> | <p>ไม่น้อยกว่า 90%</p> | <p>0%</p> | <p>0%</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 |
|--|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
| | | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | |
| 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% | 0% | 0% | |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | |
| | | 3 | | | | |
| | | 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% | 81.25% | | | | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | | 13 | | | | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | | 3 | | | | |
| - นอกเขตเมือง | 100% | 93.10% | | | | |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | 54 | | | | |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | 4 | | | | |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | | | | | | |
| - เขตเมือง | 100% | 0% | 0% | 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% | 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% | 100% | 0% | 0% | 100% | |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย) | | 1 | | | 1 | |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | 0 | |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100% | 100% | 0% | 0% | 0% | |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | 0 | |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | 0 | |

| | | | | | | |
|---|------|------|----|----|------|--|
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน | | | | | | |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100% | 100% | 0% | 0% | 100% | |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย) | | 10 | | | 10 | |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | 0 | |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100% | 100% | 0% | 0% | 100% | |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย) | | 10 | | | 10 | |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | 0 | |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | | |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | | |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า | | 0 | | | | |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | | |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า | | 0 | | | | |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | | |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) | 95% | 0% | 0% | 0% | 0% | |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | | | | | | |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ | | 0 | | | | |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ | | 0 | | | | |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) | | | | | | |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก | | | | | | |
| - เขตเมือง | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | | |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | | |
| - นอกเขตเมือง | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | | |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | | |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | | |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | | |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% | |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | | |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย) | | 0 | | | | |

ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า