

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้(โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.อ.หนองจิก	-	-	-	-	-

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟพ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

ประจำปีเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	กฟส.อ.หนองจิก	-	-	-	-	-
					-	
			-	-	-	

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๔	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้า ขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. - (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. - (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๔	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่เกิน ๙๘%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๖,๓๗๗	๑๖,๔๒๙		๓๒,๘๐๖	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๑๖,๓๗๗	๑๖,๔๒๙		๓๒,๘๐๖	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๔,๘๒๘	๔,๘๓๐		๙,๖๕๘	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๔,๘๒๘	๔,๘๓๐		๙,๖๕๘	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๒๑,๒๐๕	๒๑,๒๕๙		๔๒,๔๖๔	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๒๑,๒๐๕	๒๑,๒๕๙		๔๒,๔๖๔	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๔	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๑	-		๑	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		-	-			
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		-	-			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๔	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-	-			
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-	-			
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๔	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๔	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐ / ๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๒	๓			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๓๗	๓๗			
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๔	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๔	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ						
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๙	๕			
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๔	๘			
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-			

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๔	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๔	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายย่อย						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		-	-			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-			
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๔

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๔	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-	-			

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย