

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| -        | -                                                          | -                                     | -                                                | --                              | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๓๑.๓-๓๔.๗ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | SBY        | ๒    | TR๖๑-๐๐๐๒๔๐<br>บ้านควนหมาก ม.๓ ต.วังใหญ่<br>๒๔ (กม.)                                    | ๕/มี.ค./๖๕<br>๑๐:๐๐ น.                | ๓๓.๕๑                              | ๔๐๐                                 | ๓                          | ๓๓.๐๘                                        | TRUE                              |               |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br><br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                                |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |            |      | -                                                                                       |                                       |                                    |                                     |                                |                                              |                                   |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                           |                                           |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.อ.ทพ.    | บ้านควนหมาก ม.๓ ต.วังใหญ่ อ.เทพา จ.สงขลา<br>๑๙๗๘๙๔๖๒,ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๕๐ (ม.)         | ๕/มี.ค./๖๕<br><br>๑๐:๐๐ น.                | ๒๓๑.๕                                             | TRUE                        | FALSE         |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.อ.ทพ     | บ้านควนหมาก ม.3 ต.วังใหญ่ อ.เทพา จ.สงขลา<br>27580862,ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 (ม.)     | ๕/มี.ค./๖๕<br>๑๐:๐๐ น.                | ๓๙๖.๑                                             | TRUE                        | FALSE         |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส ๒ |              |
| <b>๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)                                                   | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐.๐๐%        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #VALUE!  |              |
| <b>๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | #VALUE!        | .....%  | .....%  | .....%   |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                               | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | .....%         | .....%  | .....%  | .....%   |              |
| <b>๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | ๑๐๐%            | .....%         | .....%  | .....%  | .....%   |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕</b>                                                                                                                                                                         | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | .....%         | .....%  | .....%  | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย                        | ผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                            | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                 | เม.ย.                                                                                                                                                                                           | พ.ค.                                                                                                                                                                                               | มิ.ย.                                                                                                                                                                                              | ไตรมาส ๒                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                               |
| <div> <div>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</div> <div>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</div> <div>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้</div> <div>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</div> <div>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</div> <div>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</div> <div>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</div> <div>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</div> <div>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์</div> <div>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที</div> <div>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</div> <div>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</div> <div>ภายใน ๑๐ นาที</div> <div>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</div> <div>เกินกว่า ๑๐ นาที</div> <div>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง</div> <div>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป</div> <div>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</div> <div>การแจ้งดับไฟ</div> <div>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า</div> <div>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)</div> <div>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)</div> </div> | <div>๑๐๐%</div> <div>๑๐๐%</div> | <div>๒๑,๑๐๒</div> <div>๒๑,๑๐๒</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>๑๐๐%</div> <div>๑๐๐%</div> <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>#DIV/๐!</div> <div>๐</div> <div>๐</div> <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>๐</div> <div>๐</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>.....%</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>#DIV/๐!</div> <div>๐</div> <div>๐</div> <div>๐</div> <div>๐</div> | <div>.....</div> <div>.....</div> <div>.....%</div> <div>.....</div> <div>.....</div> <div>.....</div> <div>-</div> <div>-</div> <div>๑๐๐%</div> <div>๐</div> <div>๐</div> | <div></div> <div> <div>ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต</div> <div>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.</div> <div>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.</div> </div> <div> <div>ผกป.</div> </div> |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส ๒ |              |      |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              | ผกป. |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |              | ผกป. |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)<br>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  |              | ผบต. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐.๐%   |              | ผบต. |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ๔๖             | ๐       | ๐       | ๔๖       |              |      |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

## ๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                                   |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|                                                                                                                                                                                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส ๒ |                                                                                                                                                                                                                                |      |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)<br>๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วป) ๕๒๗/ ๒๕๖๑<br><br>ล.ว. ๒๕ มิ.ย. ๖๑ เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน<br><br>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง |      |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)<br>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ<br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐.๐๐%  |                                                                                                                                                                                                                                | ผบต. |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |                                                                                                                                                                                                                                |      |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน<br>๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                                                            | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  |                                                                                                                                                                                                                                | ผบต. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                     |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส ๒ |                                                                                                                                                                  |      |
| <div> <div>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)</div> <div>๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</div> <div>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)</div> </div>                                                                                 | ๑๐๐%     | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                                                                                                  | ผบง. |
| <div> <div>๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ</div> <div>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</div> <div>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</div> </div>                                                  | ๑๐๐%     | ๑๔             | ๐       | ๐       | ๑๔       |                                                                                                                                                                  | ผบต. |
| <div> <div>๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า</div> <div>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</div> <div>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</div> </div> | ๑๐๐%     | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                                                                                                  | ผบต. |
| <div> <div>๓.๓.๕ การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า</div> <div>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ</div> <div>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ</div> </div>                                                                      | ๙๕%      | #DIV/o!        | #DIV/o! | #DIV/o! | #DIV/o!  | <div> <div>ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)</div> <div>จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า</div> </div> | ผบง. |
| <div> <div>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</div> <div>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</div> </div>                                                                             |          |                |         |         |          |                                                                                                                                                                  |      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |      |
|------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|------|
|                                                |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส ๒ |              |      |
| - เขตเมือง                                     | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  |              | ผบง. |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                         |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |      |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                          |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |      |
| - นอกเขตเมือง                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              | ผบง. |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                         |          | ๗๕             | ๐       | ๐       | ๗๕       |              |      |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                          |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |      |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     |              | ผบง. |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                         |          | ๑              | ๐       | ๐       | ๑        |              |      |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                          |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |      |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  |              | ผบง. |
| ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด           |          |                |         |         |          |              |      |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |      |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |      |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๕                                                                                               |          |                |         |         |          |                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา                                                                           |          |                |         |         |          |                                                                                   |
| ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)                                                       |          |                |         |         |          |                                                                                   |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                      |
|                                                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส ๒ |                                                                                   |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |         |         |          |                                                                                   |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |         |         |          |                                                                                   |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/o! | #DIV/o! | ๑๐๐%     |                                                                                   |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                      |          |                |         |         |          |                                                                                   |
| ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                                       |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                   |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                 |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                   |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/o! | #DIV/o! | ๑๐๐%     |                                                                                   |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                   |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | ๐              | ๐       | .....   | .....    |                                                                                   |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |                                                                                   |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                                       |          | -              | .....   | .....   | .....    |                                                                                   |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                                        |          | -              | .....   | .....   | .....    |                                                                                   |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว               |          |                |         |         |          |                                                                                   |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                                           |          |                |         |         |          |                                                                                   |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                            |          |                |         |         |          |                                                                                   |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                    | ๑๐๐%     | #DIV/o!        | #DIV/o! | #DIV/o! | #DIV/o!  |                                                                                   |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                   |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                   |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/o! | #DIV/o! | #DIV/o!  |                                                                                   |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | ๔๖             | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                   |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                   |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                           |          |                |         |         |          |                                                                                   |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                    | ๑๐๐%     | -              | -       | -       | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | -              | -       | -       | -        |                                                                                   |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕                                         |          |                |         |         |          |                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|---------------------------------------------|
| การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา                     |          |                |         |         |          |                                             |
| ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance) |          |                |         |         |          |                                             |
| งาน/โครงการ                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                |
|                                                                                                         |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส ๒ |                                             |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | -              | -       | -       | -        |                                             |
| - นอกเขตเมือง                                                                                           | ๑๐๐%     |                |         |         |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอตัดตั้ง    |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | -              | -       | -       | -        | มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส นอกเขตเมือง  |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | -              | -       | -       | -        |                                             |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                                                         |          |                |         |         |          |                                             |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/o! | #DIV/o! | ๑๐๐%     |                                             |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                                 |          | ๒              | ๐       | ๐       | ๒        |                                             |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ                                                           | ๑๐๐%     | #DIV/o!        | #DIV/o! | #DIV/o! | #DIV/o!  |                                             |
| แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ                                                                                 |          |                |         |         |          |                                             |
| ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)                                                                                 |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ                                                             |          |                |         |         |          |                                             |
| ร้องเรียน                                                                                               |          |                |         |         |          |                                             |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน                                                            | ๑๐๐%     | #DIV/o!        | #DIV/o! | #DIV/o! | #DIV/o!  |                                             |
| หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                   |          |                |         |         |          |                                             |
| ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                                                                 |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                   | ๑๐๐%     | #DIV/o!        | #DIV/o! | #DIV/o! | #DIV/o!  |                                             |
| ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                                                                 |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ                                                             | ๑๐๐%     | #DIV/o!        | #DIV/o! | #DIV/o! | #DIV/o!  |                                             |
| แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                                                             |          |                |         |         |          |                                             |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                  |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                   |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                                                            | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |                                             |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                                                           |          |                |         |         |          |                                             |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                          |          |                |         |         |          |                                             |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | .....          | .....   | .....   | .....    |                                             |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                          |          |                |         |         |          |                                             |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | .....          | .....   | .....   | .....    |                                             |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                                        | ๙๕%      |                |         |         |          | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต    |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                                                        |          |                |         |         |          | ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                                            |          | .....          | .....   | .....   | .....    | จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า   |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                             |          | .....          | .....   | .....   | .....    |                                             |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า                                                            |          |                |         |         |          |                                             |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕                                         |          |                |       |       |          |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
| การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา                     |          |                |       |       |          |              |
| ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance) |          |                |       |       |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                         |          | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |              |
| (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ                                                           |          |                |       |       |          |              |
| ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                     |          |                |       |       |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                   |          |                |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | ๐              | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | ๗๕             | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | ๑              | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด                                                          | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                                                       |          |                |       |       |          |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                                 |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
|                                                                                                         |          |                |       |       |          |              |