

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานี (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 |               |
|----------|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                        |                                       | ที่สถานี<br>(เควี)                 | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๓๑.๓-๓๔.๗ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | SBY02      | ๒    | บ.ใหม่ วังใหญ่                                                                         | ๓-ก.พ.-๖๗                             | ๓๔.๒                               | ๔๐๘                                 | ๓                          | ๓๒.๓                                         | TRUE                              |               |
|          |            |      | ๖๑-๐๐๐๒๓๘ /๕๐ KVA                                                                      | ๑๒                                    |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |
|          |            |      |                                                                                        |                                       |                                    |                                     |                            |                                              |                                   |               |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

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)

๑.๑.๔ 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><br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                           |                                           |                                                       | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | กฟส.เทพา     | บ.ใหม่ วังใหญ่ ๖๑-๐๐๐๒๓๘ /๕๐ KVA                                                          | ๓-ก.พ.-๖๗                                 | ๒๓๖                                                   | TRUE                        |               |
|          |              | ระยะทาง ๒๘๐ เมตร                                                                          | ๑๒                                        |                                                       |                             |               |
|          |              |                                                                                           |                                           |                                                       |                             |               |

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.เทพา     | บ.ใหม่ วังใหญ่ ๖๑-๐๐๐๒๓๘ /๕๐ KVA                                                      | ๓-ก.พ.-๖๗                             | ๔๐๘                                               | TRUE                        | FALSE         |
|          |              | ระยะทาง ๒๘๐ เมตร                                                                      | ๑๒                                    |                                                   |                             |               |
|          |              |                                                                                       |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                        |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | ๑๐๐%   | ๑๐๐%     | ผบก.         |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                                  |                 | ๒๕             | ๑๖     | ๐      | ๔๑       |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                                     |                 | ๐              | ๐      | ๐      | ๐        |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | #VALUE!        | .....% | .....% | .....%   | ผบก.         |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                         |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                            |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                        |                 |                |        |        |          | ผบก.         |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย                                                      | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                            |                 | ๑,๐๗๓          | ๑,๐๖๕  | ๐      | ๒,๑๓๘    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                               |                 | ๑,๐๗๓          | ๑,๐๖๕  | ๐      | ๒,๑๓๘    | ผบก.         |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                   | ๑๐๐%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                            |                 | ๑๙,๘๒๓         | ๑๙,๗๕๖ | ๐      | ๓๙,๕๗๙   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                |                 | ๑๙,๘๒๓         | ๑๙,๗๕๖ | ๐      | ๓๙,๕๗๙   |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                               | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                                                                   |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                      |                 | ๒๑,๒๒๙         | ๒๑,๑๖๑ | ๐      | ๔๒,๓๙๐   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                 |                 | ๒๑,๒๒๙         | ๒๑,๑๖๑ | ๐      | ๔๒,๓๙๐   |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐           | ๑๐๐%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                               |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค                     |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|----------------------------------|------|
|                                                                                                                                                                  |                 | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |                                  |      |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br><b>๒.๖</b> ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center)<br>ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | .....          | ..... | ..... | .....    | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต |      |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                                                                                                     |                 | -              | -     | -     | -        | ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.       |      |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                                                                                                                        |                 | -              | -     | -     | -        | ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.       |      |
| แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                               |                 |                |       |       |          |                                  |      |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                              | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |                                  | ผกป. |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                   |                 | ๑              | ๑     | ๑     | ๓        |                                  |      |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                     |                 | ๐              | ๐     | ๐     | ๐        |                                  |      |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                             | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |                                  | ผกป. |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                       |                 | ๑              | ๑     | ๑     | ๓        |                                  |      |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                              |                 | ๐              | ๐     | ๐     | ๐        |                                  |      |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต<br>เทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาด<br>รวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน           | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ๑๐๐%     |                                  | ผกป. |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                                          |                 | ๐              | ๐     | ๐     | ๐        |                                  |      |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                                           |                 | ๐              | ๐     | ๐     | ๐        |                                  |      |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจาก<br>วันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)<br>กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว            |                 |                |       |       |          |                                  | ผมต. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                       |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                   |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส    |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                            | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  | ผมต.         |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | #DIV/๐! | ๑๐๐.๐%   |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                |          | ๓๗             | ๕๙      | ๐       | ๙๖       | ผมต.         |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐A ๓เฟส         |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                            | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        | ผมต.         |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                         | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                 |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        | ผมต.         |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                       |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                          | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | #DIV/๐! | #DIV/๐! | ๑๐๐%     | ผมต.         |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|---------------------------------------------|
|                                                                   |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |                                             |
| ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)                                           |          | ๑              | ๐       | ๐       | ๑        |                                             |
| เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)                                            |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน              |          |                |         |         |          |                                             |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  | ผบค.                                        |
| ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                           |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                            |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | #DIV/๐! | #DIV/๐!  | ผบค.                                        |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                            |          | ๘              | ๑๒      |         |          |                                             |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า            | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  | ผบค.                                        |
| และไฟฟ้ากระพริบ                                                   |          |                |         |         |          |                                             |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                            |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                             |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                      | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  | ผบค.                                        |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                     |          |                |         |         |          |                                             |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ(ราย)              |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)              |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                             |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)        | ๙๕%      | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  | ผบค.                                        |
| การขอใช้ไฟฟ้า                                                     |          |                |         |         |          | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต    |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                      |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        | ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                       |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        | จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |         |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                    | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  | ผบค.         |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | #DIV/๐! | ๑๐๐%     | ผบค.         |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | ๗๓             | ๘๘      | ๐       | ๑๖๑      |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  | ผบค.         |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด                                                                | ๑๐๐%     | #DIV/๐!        | #DIV/๐! | #DIV/๐! | #DIV/๐!  | ผบค.         |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                                                             |          |                |         |         |          |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๖                                                                             |          |                |         |         |          |                                                                                     |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา                                                         |          |                |         |         |          |                                                                                     |       |
| ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)                                     |          |                |         |         |          |                                                                                     |       |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                        |       |
|                                                                                                                                             |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส ๔ |                                                                                     |       |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                             |          |                |         |         |          |                                                                                     |       |
| ๓.๑.๑ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage)                                                                     |          |                |         |         |          |                                                                                     |       |
| สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป                                                                         |          |                |         |         |          |                                                                                     |       |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                                                          |          |                |         |         |          |                                                                                     |       |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |                                                                                     |       |
| - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                           |          | ๑              | ๑       | ๑       | ๓        |                                                                                     | ผูกป. |
| - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                              |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |       |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                               | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |                                                                                     |       |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                  |          | ๑              | ๑       | ๑       | ๓        |                                                                                     | ผูกป. |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                         |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |       |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือ เขตอุตสาหกรรม                                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |                                                                                     |       |
| ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป                                                                                          |          |                |         |         |          |                                                                                     |       |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                                                          |          |                |         |         |          |                                                                                     |       |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                     |          | -              | .....   | .....   | .....    |                                                                                     |       |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                      |          | -              | .....   | .....   | .....    |                                                                                     |       |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถึจกวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 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%     | #DIV/o!        | #DIV/o! | #DIV/o! | #DIV/o!  |                                                                                     |       |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |       |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |       |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                         |          |                |         |         |          |                                                                                     |       |
| - เขตเมือง                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | -              | -       | -       | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง  |       |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | -              | -       | -       | -        |                                                                                     |       |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | -              | -       | -       | -        |                                                                                     |       |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                               | ๑๐๐%     |                |         |         |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส นอกเขตเมือง |       |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | -              | -       | -       | -        |                                                                                     |       |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | -              | -       | -       | -        |                                                                                     |       |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                                                                                             |          |                |         |         |          |                                                                                     |       |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควี                                                                                                  | ๑๐๐%     | #DIV/o!        | #DIV/o! | #DIV/o! | #DIV/o!  |                                                                                     |       |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |       |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |       |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ kVA แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ kVA                                                                             | ๑๐๐%     | #DIV/o!        | #DIV/o! | #DIV/o! | #DIV/o!  |                                                                                     |       |
| ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |       |
| เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |       |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                        |          |                |         |         |          |                                                                                     |       |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๖                                               |          |                |         |         |          |                                                                                     |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|
| การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา                           |          |                |         |         |          |                                                                                     |  |
| ๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)       |          |                |         |         |          |                                                                                     |  |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                        |  |
|                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส ๔ |                                                                                     |  |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                | ๑๐๐%     | #DIV/o!        | #DIV/o! | #DIV/o! | #DIV/o!  |                                                                                     |  |
| 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 เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                        | ๑๐๐%     | #DIV/o!        | #DIV/o! | #DIV/o! | #DIV/o!  |                                                                                     |  |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                        |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |  |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                         |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |  |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จ                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |                                                                                     |  |
| รับเงินค่าไฟฟ้า                                                                                               |          |                |         |         |          |                                                                                     |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                         |          | .....          | .....   | .....   | .....    |                                                                                     |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                          |          | .....          | .....   | .....   | .....    |                                                                                     |  |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                              | ๙๕%      |                |         |         |          | ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) |  |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                                                  |          | .....          | .....   | .....   | .....    | จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า                                           |  |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                                   |          | .....          | .....   | .....   | .....    |                                                                                     |  |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |         |          |                                                                                     |  |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                |         |         |          |                                                                                     |  |
| - เขตเมือง                                                                                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |                                                                                     |  |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | ๗๓             | ๐       | ๐       | ๗๓       |                                                                                     |  |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |                                                                                     |  |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |  |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |  |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |                                                                                     |  |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |  |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |  |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                               | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |                                                                                     |  |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |  |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |                                                                                     |  |
|                                                                                                               |          |                |         |         |          |                                                                                     |  |