

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเทพา 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 (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๓๑.๓-๓๔.๗ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	SBY๐๒	๒	บ.วังใหญ่ TR๓๖-๐๑๔๙๓๕ /๑๖๐ KVA	๕-ส.ค.-๖๗	๓๓.๖	๓๔'๒	๓	๓๒.๒	TRUE	
			ระยะทาง ๔๐๐ เมตร	๑๒						

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
-	-	-	-	๕/๗/๒๕๖๗	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๒	กฟส.ทพ					
		บ.วังใหญ่ TR๓๖-๐๑๔๙๓๕ /๑๖๐ KVA	๕-ส.ค.-๖๗	๒๒๔	TRUE	
		ระยะทาง ๔๐๐ 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 (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๒	กฟส.ทพ	บ.วังใหญ่ TR๖๔-๐๑๙๘๔๘ /๑๐๐ KVA	๕-ก.ค.-๒๔	๓๙๒	TRUE	
		ระยะทาง ๒๐๐ เมตร	๑๒			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ผบก.
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๔	๘			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๐	๑	๐	๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)						ผบก.
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)						
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๙,๗๙๔	๒๐,๐๗๘	๐		ผบก.
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๑๙,๗๙๔	๒๐,๐๗๘	๐		
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑,๐๗๓	๑,๐๘๖	๐		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑,๐๗๓	๑,๐๘๖	๐		ผบก.
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	%	%	%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๒๑,๒๐๘	๒๑,๒๓๐	๐		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๒๑,๒๐๘	๒๑,๒๓๐	๐		
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	%	%	%	%	ผบก.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		-	-	-	-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		-	-	-	-	
แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐%	ผกป.
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๒	๐	๒	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐	๐	๐	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๑	๐	๐	๑	ผกป.
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต เทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐	๐	ผกป.
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจาก วันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
						ผมด.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
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	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐.๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๒๔	๒๙	๐	๕๓	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%	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๒๙	๐	๐	๒๙	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	ผมต.
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๑	๑	๐	๒	
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
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
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 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	ผบค.
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๕				
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
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐%	ผบค.
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๑๕	๑๑๖	๐	๒๓๑	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	ผบค.
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
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 ๒๕๖๗							
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา							
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)							
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓		
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า							
๓.๑.๑ การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage)							
สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป							
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน				๕/๗/๒๕๖๗			
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!	๑๐๐%		
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)					๐		ผูกป.
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)					๑๒		
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	#DIV/o!	๑๐๐%	#DIV/o!	#DIV/o!		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)					๐		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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอรืขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส							
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/o!	๑๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๒๔	๒๙	๐	๕๓		
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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอรืขนาดเกินกว่า 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 เควีอ	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 ๒๕๖๗							
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา							
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)							
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓		
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	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)		๔	๐	๐	๔		
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)		๑๑๕	๑๑๖	๐	๒๓๑		
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		