

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเทพา สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภาคใต้ เขต ๓ จังหวัดยะลา

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

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
-	-	-	-	-	-

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
2	กฟส.ทพ	บ้านบ้านควนหมาก ต.ลำไพล TR 36-013751/100 KVA	5-ก.พ.-68	219	TRUE	
		ระยะทาง 450 เมตร	12			

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
2	กฟส.ทพ					
		บ้านบ้านควนหมาก ต.ลำไพล TR 36-013751/100 KVA	5-ก.พ.-68	380	TRUE	
		ระยะทาง 450 เมตร	12			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๘

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)		๑๙	๑๔			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๐			๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๑				
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	%	%	%	%	ผบก.
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย		%	%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒๐,๐๓๑	๑๙,๘๘๘			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๒๐,๐๓๑	๑๙,๘๘๘			
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	%	%	%	%	ผบก.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑,๑๐๘	๑,๐๙๓			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑,๑๐๘	๑,๐๙๓			
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	%	%	%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕		%	%	%	%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๒๑,๓๒๘	๒๑,๓๒๑			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๒๑,๓๒๘	๒๑,๓๒๑			
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ	๑๐๐%	%	%	%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐		%	%	%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๘

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) ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	ไม่น้อยกว่า ๙๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	 - - #DIV/๐! ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๐ ๐	 - - #DIV/๐! ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๐ ๐	 - - #DIV/๐! ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๐ ๐	 - - #DIV/๐! ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๐ ๐	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.	ผกป. ผกป. ผกป. ผมต.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๘

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	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐			๐	
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!	ผมต.
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๔๒	๐	๐	๔๒	ผมต.
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	#DIV/๐!	ผมต.
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		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%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๘

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%	#DIV/๐!	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	ผบค.
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๑๐			
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%	๑๐๐%	#DIV/๐!	#DIV/๐!	๑๐๐%	ผบค.
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ(ราย)		๑	๐	๐	๑	
- 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 ๒๕๖๘

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%	๑๐๐%	๑๐๐%	#DIV/๐!	๑๐๐%	ผบค.
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๒๑๐	๒๒๙		๔๓๙	
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	