



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก กฟจ.ยะลา ถึง กฟผ.๓.๓  
เลขที่ ยล-นค ๑๔๕๔/๕๔ วันที่ ๗.ก.ย. ๒๕๕๔  
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบจำนวน ๑๕ แผ่น

เรียน ชก.บส.

กฟจ.ยะลา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
(ไตรมาส ๒) ประจำปี ๒๕๕๔ มีจำนวน ๑๕ แผ่น ตามเอกสารแนบจำนวน ๑๕ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป

(นายเนาวรัตน์ กุละศิริมา)

รอง บส. รักษาการแทน ผจก.ยล.

๗ กย ๕๔

ผบค.ยล.

โทร. ๐๗๓ ๒๕๔๘๘๒๒

ดาวเทียม ๐๔๖๓๕

กฟผ.๓.๓  
นายชวลิต ธรรมะ  
[ ] สืบค้น [x] สืบค้น  
ผู้ส่ง [ ]  
- ๒ ก.ค. ๒๕๕๔

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....จ.ระยอง.....

เขต.....3.ภาคใต้.....

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานที่ให้บริการของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                                  |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1.       | สถานีจ่ายไฟฟ้าละตา 2 หน้าโรงฆ่าสัตว์ยะลา ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา  | 3 ก.ค. 2558<br>09.00 น.               | 117.10                                           | ✓                               |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....จ.ยะลา.....

เขต.....3.ภาคใต้.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดรับ-จ่าย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.1.2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )          | วัน เดือน ปี<br>เวลา      | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                  |                           |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | ยะลา         | หม้อแปลง T๑/๒๔ ถ.เทศบาล ๓.๕๕๕๕ อ.เมือง จ.ยะลา<br><br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๑๐ เมตร                | ๓.๓.๒๕๕๙<br><br>๑๑.๑๐ น.  | ๒๓๐                                               | ๒๓๐                         |               |
| ๒        | รามัน        | หม้อแปลง T๒/๑๘ หน้า อ.ม.จ. กองทัพสหราชอาณาจักร อ.รามัน จ.ยะลา<br><br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐ เมตร | ๕.๓.๒๕๕๙<br><br>๐๙.๐๐ น.  | ๒๓๐                                               | ๒๓๐                         |               |
| ๓        | บันนังสตา    | หม้อแปลง T๒/๑๒ บ.บันนังสตา อ.บันนังสตา จ.ยะลา<br><br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ เมตร                | ๓๐.๓.๒๕๕๙<br><br>๐๙.๐๐ น. | ๒๓๑                                               | ๒๓๑                         |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....จ.ยะลา.....เขต.....3.ภาคใต้.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                           |                 | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง                           |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบอ่านหน่วยทุกเดือน (ทุกราย)      | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....%  | .....%  | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน 72,253 (ราย)        |                 |                |         |         |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด 72,253 (ราย)           |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย      | 100%            | 100.00%        | 100.00% | 100.00% | 100.00%  |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน 48,034 (ราย)        |                 |                |         |         |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด 48,034 (ราย)            |                 |                |         |         |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าใบแต่ละเดือน                  |                 |                |         |         |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                      | ไม่น้อยกว่า 95% | 96.04%         | 94.33%  | 96.90%  | 95.09%   |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า 114,219 (ราย) |                 |                |         |         |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด 120,358 (ราย)            |                 |                |         |         |          |              |

รายงานผลการสำรวจเป็นงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....จ.ยะลา.....เขต.....จ.ภาคใต้.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.<br>1,2 | สถานที่วัดแรงดัน<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าแรงดันแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |                  |                                                                                         |                                      |                                                   | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | ยะลา             | หม้อแปลง T๑/๔๔ ก.เทศบาล ๓.๓๕๔๔ ม.เมือง ยะลา                                             | ๓1.๓.๒๕๕๔                            | ๔๐๕                                               | ๔๐๕            |               |
|          |                  | ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๑๐ เมตร                                                            | ๑๑.๓๐ น.                             |                                                   |                |               |
| ๒        | รามัน            | หม้อแปลง T๒/๑๕ หน้า ส.น.จ. กองทุนสงเคราะห์ อ.รามัน จ.ยะลา                               | ๔.๓.๒๕๕๔                             | ๓๙๐                                               | ๓๙๐            |               |
|          |                  | ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐ เมตร                                                             | ๐๙.๐๐ น.                             |                                                   |                |               |
| ๓        | บันนังสตา        | หม้อแปลง T๓/๑.๖.บ้านงูโบง ต.เก่าทะลุ อ.บันนังสตา จ.ยะลา                                 | ๓๐ มี.๖๕๕๔                           | ๓๘๐                                               | ๓๘๐            |               |
|          |                  | ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร                                                            | ๐๙.๐๐ น.                             |                                                   |                |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....จ.ยะลา.....เขต.....3.ภาคใต้.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |          |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                          |                 | เม.ย.          | พ.ค.     | มิ.ย.    | ไตรมาส 2 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่เริ่มแจ้งขอแจ้ง การแจ้งฉุกเฉิน                                                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | %        | %        | %        |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. 201 (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                              |                 | 110.....       | 110..... | 201..... | 421..... |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนถึงสายส่งสายส่ง)                                                                                  | ไม่น้อยกว่า 95% | 99.09.%        | .....    | .....    | 99.09.%  |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> |                 | .....          | .....    | .....    | .....    |              |

การไฟฟ้า.....จ.ยะลา.....เขต.....3.ภาคใต้.....

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งานโครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |              |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|--------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                 | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.        | ไตรมาส 2     |              |
| <b>2.5</b> ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า</li> <li>ภายใน 30 วันทำการ - (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า</li> <li>เกินกว่า 30 วันทำการ - (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | ...100%        | ...100%... | ...100%..... | ...100%..... |              |
| <b>2.6</b> ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า</li> <li>ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า</li> <li>เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                               | ไม่น้อยกว่า 90% |                |            |              |              |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....๑.เขตฯ.....

เขต.....๒.ภาคใต้.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งานโครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                              |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งข้อข้อไฟฟ้าส่งแรงดันเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แจ้งข้อดับไฟที่ส่งแรงดัน                                                                                                                                   |          |                |      |       |          |              |
| - ไม่เฝ้าระวัง 3 วัน - (จ่าย)                                                                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| - แจ้งข้อดับไฟที่ส่งแรงดัน 3 วัน (จ่าย)                                                                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (จ่าย)                                                                                                                   |          |                |      |       |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (จ่าย)                                                                                                          |          |                |      |       |          |              |
| ที่แจ้งไว้ - (จ่าย)                                                                                                                                          |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....จ.ระยอง.....เขต.....3.ภาคใต้.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยาวเกิน ๑๐๐๐ เมตร | 100%     | ...100%        | ..... | ..... | .....    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. - (สาย)                                                                                                  |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ นอก 24 ชม. - (สาย)                                                                                                    |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า..... ๑. ระยะที่..... ๒.๓๓..... ๓. ภาคใต้.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งานโครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) การมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                            |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยกข้อสงสัยมีเครือข่ายไม่เกิน 30 เมตร 3 เฟส                                                                             |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                     | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ 54 (ราย)                                                                                                                      | 78       | 104            | 54   | 236   |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ - (ราย)                                                                                                                        |          |                |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ 106 (ราย)                                                                                                                     | 140      | 126            | 106  | 372   |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ - (ราย)                                                                                                                        |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....จ.ยะลา.....เขต.....3.ภาคใต้.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งานในโครงการ                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์แล้วแต่เกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ - (ราย)                                               |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ - (ราย)                                                |          |                |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ - (ราย)                                               |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ - (ราย)                                                |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                        |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี.เอ                          | 100%     | 100%           |      |       |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ 3 (ราย)                                              |          | 2              | 4    | 3     | 9        |              |
| เกิน 35 วันทำการ - (ราย)                                               |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....จ.สระบุรี.....เขต.....3.ภาคใต้.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2.2. หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ - (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ - (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                        |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนหรือผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ - (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ - (ราย)        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 3.3.2 การช่วยคืนหลักประกันการไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ - (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ - (ราย)                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า..... ๑.เขตฯ..... เขต..... 3.ภาคใต้.....

## 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - พบผู้ร้องไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ - (ราย)                                                 |          |                |      |       |          |              |
| - พบผู้ร้องไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ - (ราย)                                                 |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจ่ายเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ร้องไฟฟ้า                                                           |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ - (ราย)                                                                  |          |                |      |       |          |              |
| ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ร้องไฟฟ้า                                                             |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ - (ราย)                                                                  |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                      | 95%      |                |      |       |          |              |
| - ค่าเงินการภายใน 25 วันทำการ - (ราย)                                                     |          |                |      |       |          |              |
| - ค่าเงินการภายใน 25 วันทำการ - (ราย)                                                     |          |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....จ.ระยอง.....เขต.....3.ภาคใต้.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                          |          | เจ.ย.          | พ.ย.  | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาดำเนินการไฟฟ้าดับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามความเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                                 |          |                |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                               | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ 685 (ราย)                                                                                               | 585      | 608            | 685   | 1,878 |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ - (ราย)                                                                                                  |          |                |       |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ 1,025 (ราย)                                                                                             | 1,007    | 1,000          | 1,025 | 3,032 |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ - (ราย)                                                                                                  |          |                |       |       |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ 5 (ราย)                                                                                                 |          | 10             | 5     | 15    |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ - (ราย)                                                                                                  |          |                |       |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....จ.ยะลา.....เขต.....3.ภาคใต้.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งานโครงการ                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ - (ราย)                                                         |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ - (ราย)                                                          |          | .....          | .....  | .....  | .....    |              |