



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก กฟช.ยะลา ถึง กบฉ.ต.ต.  
เลขที่ บล.(บค) ๑๔๕๕/๕๔ วันที่ ๓๑ ก.ย. ๒๕๕๔  
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟช.  
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบจำนวน ๑๕ แผ่น

เรียน อบ.บล.

กฟช.ยะลา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟช.  
(ไตรมาส ๓) ประจำปี ๒๕๕๔ สังกัด ก.ย. ๒๕๕๔ ตามเอกสารแนบจำนวน ๑๕ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป

(นายเนาวรัตน์ ฤทธิศิริมา)

รอง ผอ. วิทยาการแทน ผอ.ก.ย.

๗๐๕๕

ผบ.ค.ยล.

โทร. ๐๗๓-๒๓๕๘๘๐๒

ดาวเทียม ๓๔๖๓๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผุ้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)     | วัน เดือน ปี<br>ตรวจสอบ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัด แรงดัน                 |               |
|----------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                                   |                         |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1.       | สถานีจ่ายไฟฟ้าละลา 2 หน้าโรงเรียนสตรียะลา ต.ตะเกอง อ.เมือง จ.ยะลา | 1 ก.ย. 2558<br>09.10 น. | 117.10                                           | ✓                               |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....จ.ยะลา.....19๘.....3.ภาคใต้.....

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่สื่อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบ/จำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานที่<br>ไฟฟ้า | วงจร | ความถี่แรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา<br>หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานี(กม.)                           | วัน เดือน ปี<br>ตรวจ   | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เวลา |        | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ค่าแรงดัน(เควี) | ผลการวัดแรงดัน     |       |
|----------|------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------|--------|----------------------------|---------------------------------------------|--------------------|-------|
|          |                  |      |                                                                                                               |                        | สูงสุด                              | ต่ำสุด |                            |                                             | ณ จุดในระบบจำหน่าย | ไม่มี |
| ๑        | ยะลา ๑           | ๔    | หม้อแปลง T ๔-๖๖<br>PEA ๒๗-๐๕๐๕๕๓<br>บริเวณ บ.ลิตร ค.ลิตร<br>อ.เมือง จ.ยะลา<br>ห่างจาก สฟฟ. ๑ ประมาณ<br>๑๓ กม. | ๑ ก.ย. ๒๕๕๔<br>๐๕๕๐น.  | ๓๓.๗๐                               | ๔๐.๑   | ๓                          |                                             |                    |       |
| ๒        | ยะลา ๒           | ๔    | หม้อแปลง T ๔-๔๖<br>PEA ๔๕-๐๐๕๖๘๘<br>บริเวณ ซอยปะกียา<br>อ.เมือง จ.ยะลา<br>ห่างจาก สฟฟ. ๒ ประมาณ<br>๕ กม.      | ๑ ก.ย. ๒๕๕๔<br>๑๐.๔๐น. | ๓๓.๕๐                               | ๔๐.๒   | ๑                          |                                             |                    |       |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดขายไฟฟ้า (จุดรับ-ขาย)
- 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)         | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                |                                    |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | ยะลา ๑       | หม้อแปลง T๕/๕๗ บริเวณ เป็นตุกวาง ต.สะบะง อ.เมือง จ.ยะลา<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ประมาณ ๑๒๐ เมตร | ๑๓.๓๐ น.                           | ๒๒๙                                               | ๒๒๙                         |               |
| ๒        | รามีน        | หม้อแปลง T๘/๕๔ หน้า ส.น.ง กฟผ.ส.รามีน จ.ยะลา<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร                   | ๒ ก.ย. ๒๕๕๙                        | ๒๓๐                                               | ๒๓๐                         |               |
| ๓        | บ้านงูเสดา   | หม้อแปลง TC ๕.๕.๕๖๖ หน้าวัดบ้านงูเสดา ต.ธารโต อ.ธารโต จ.ยะลา<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร   | ๑๔.๐๐ น.                           | ๒๓๑                                               | ๒๓๑                         |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....๑.เขตฯ.....๒.เขต.....๓.ภาคใต้.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.<br>1.2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )        | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ผู้วัดแรงดันฯ | ค่าแรงดันบนดิน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |                  |                                                                                                 |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | เขตฯ ๕           | หม้อแปลง T๕/๘๘ บริเวณ เป็นทุ่งทาง ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ประมาณ ๑๒๐ เมตร | ๑ ก.ย. ๒๕๕๙<br>๑๗.๓๐ น.               | ๔๐๑                                              | ๔๐๑            |               |
| ๒        | รามัน            | หม้อแปลง T๘/๒๕ ไร่ป่า ส.นง กฟผ.อ.รามัน จ.ยะลา<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร                   | ๒ ก.ย. ๒๕๕๙<br>๐๙.๐๐ น.               | ๓๙๐                                              | ๓๙๐            |               |
| ๓        | บันนังสตา        | หม้อแปลง TC 3.3.สารใต้วัดพิบูลย์ ต.ธารโต อ.ธารโต จ.ยะลา<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร         | ๓๑ ส.ค. ๒๕๕๙<br>๐๙.๐๐ น.              | ๓๙๐                                              | ๓๙๐            |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....๑.๒๒๒๒.....๒๒๒๒.....๓.๒๒๒๒.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งานโครงการ                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |      | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                      |                 | ก.ค.           | ค.ค.   | ก.ค. |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ผู้รับแจ้ง<br>ขอแจ้ง การฉุกเฉิน                                                                                          | ไม่น้อยกว่า 90% |                | ๙๐%    |      |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. ๑๒๙ (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. ๒ (ครั้ง)</li> </ul>                                                              |                 |                | ๙๘.๙๐% |      |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เริ่มเรียนเป็น<br>ตามลำดับขั้น)                                                                                      | ไม่น้อยกว่า 95% |                |        |      |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของไฟฟ้า</li> <li>ภายใน 4 เดือน - (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของไฟฟ้า</li> <li>เกินกว่า 4 เดือน - (เรื่อง)</li> </ul> |                 |                |        |      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |          |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------|------|----------|--------------|
|                                                           |                 | ก.ค.           | ค.ค.     | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 2.3 การอำนวยความสะดวกไฟฟ้าที่ผู้จริง                      |                 |                |          |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทผ่านหน่วยทุกเดือน (ทุกราย)      | ไม่น้อยกว่า 98% |                | .....%   |      |          |              |
| - ยานค้าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน 73,442 (ราย)         |                 |                | .....    |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด 73,442 (ราย)           |                 |                | .....    |      |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองผ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย      | 100%            |                | ...100.% |      |          |              |
| - ยานค้าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน 48,191 (ราย)         |                 |                | .....    |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด 48,191 (ราย)            |                 |                | .....    |      |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                  | ไม่น้อยกว่า 95% |                | 96.90%   |      |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                      |                 |                | .....    |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า 118,024 (ราย) |                 |                | .....    |      |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด 121,704 (ราย)            |                 |                | .....    |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า..... จ.ยะลา..... 19๙๙..... 3.ภาคใต้.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งานโครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                 | ก.ค.           | พ.ค.    | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <p>2.5. ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า พลังงานได้<br/>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ 100</p> <p>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br/>ภายใน 30 วันทำการ - (เรื่อง)</p> <p>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า 30 วันทำการ - (เรื่อง)</p> | 100%            |                | ...100% |      |          |              |
| <p>2.6. ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br/>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <p>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br/>ภายใน 10 นาที</p> <p>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า 10 นาที</p>                                 | ไม่น้อยกว่า 90% |                |         |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า..... 9. เมษายน..... เขต..... 3. ภาคใต้.....

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

| งานโครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | หมายเหตุสรุป |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>3.1.1</b> การแจ้งข้อขัดข้องไฟฟ้าส่งไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้จำหน่ายไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งขัดข้องไฟฟ้า</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน - (รายละเอียด)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าส่งพื้นที่ น้อยกว่า 3 วัน (รายละเอียด)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (รายละเอียด)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ - (รายละเอียด) | 100%     |                | 100% |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%     |                | 100% |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....๑.เขต.....เขต.....๓.ภาคใต้.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | ก.ค.           | ก.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     |                | 100% |      |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. - (ราย)                                                                                                    |          |                |      |      |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. - (ราย)                                                                                                     |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....๑.เขต.....๒.....๓.ภาคใต้.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                     |          | ก.ค.           | ค.ค.    | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2. ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารอในหม้อใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับบริการ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมผู้ดูแล |          |                |         |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                 |          |                |         |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                  |          |                |         |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                          | 100%     |                | ...100% |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ 58 (ราย)                                                                                                                           |          |                | .....   |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ - (ราย)                                                                                                                             |          |                | .....   |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                       | 100%     |                | ...100% |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ 148 (ราย)                                                                                                                          |          |                | .....   |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ - (ราย)                                                                                                                             |          |                | .....   |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

| งานโครงการ                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|-------|----------|--------------|
|                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเชื้อเพลิงกว่า 30 เมกะวัตต์ 3 เขตเมือง | 100%     | ...            | 100%    | ..... |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ - (ราย)                                                 |          | .....          | .....   |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ - (ราย)                                                  |          | .....          | .....   |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                            | 100%     | .....          | 100%    | ..... |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ - (ราย)                                                 |          | .....          | .....   |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ - (ราย)                                                  |          | .....          | .....   |       |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                          | 100%     | .....          | ...100% | ..... |          |              |
| 3.2.2.1 พร้อมแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                            |          | .....          | .....   |       |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ 4 (ราย)                                                |          | .....          | .....   |       |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ - (ราย)                                                 |          | .....          | .....   |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....และ.....เขต.....ภาคใต้.....

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

| งานโครงการ                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | ก.ค.           | ค.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2 หมวดยกยอรวมเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ - (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ - (ราย)    | 100%     | ...            | 100% |      |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาของคนที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                         |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนหรือผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หมวกประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ - (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ - (ราย) | 100%     | ...            | 100% |      |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหมวกประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ 3 (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ - (ราย)                                |          | ...            |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

| งานโครงการ                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                              |          | ก.ค.           | ค.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้า กระพริบ                      | 100%     | 100%           |      |      |          |              |
| - พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ - (ราย)                                                        |          |                |      |      |          |              |
| - พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ - (ราย)                                                         |          | 100%           |      |      |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจ่ายเครื่องวัดความอยู่ไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     |                |      |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดตั้งผู้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ - (ราย)                                         |          |                |      |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดตั้งผู้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ - (ราย)                                          |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการที่มีผู้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                        | 95%      |                |      |      |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - (ราย)                                                         |          |                |      |      |          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ - (ราย)                                                          |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....๑.ระยะ.....๒.เขต.....๓.ภาคใต้.....

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

| งานโครงการ                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ธ. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4. ระยะเวลาก่อสร้างไฟฟ้าที่มั่นคง การปฏิบัติงานจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินบิลค่าบริการตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                                       |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                  | 100%     | ...            | 100% |      |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ 720 (ราย)                                                                                                  |          |                |      |      |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ - (ราย)                                                                                                     |          |                |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                               | 100%     |                | ...  | 100% |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ 1060 (ราย)                                                                                                 |          |                |      |      |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ - (ราย)                                                                                                     |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.2 ผู้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                                       | 100%     |                | ...  | 100% |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ 3 (ราย)                                                                                                    |          |                |      |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ - (ราย)                                                                                                     |          |                |      |      |          |              |