

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา โทร 073274892, 14635**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
<b>2. มาตรฐานการให้บริการทวเบ (Overall Standards)</b>						
<b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคนละ 1 ชั่วโมง ให้ผู้ใช้ของ นบจาก เวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b>	น้อยกว่า 9	100.00%	100.0%	100.00%	100.00%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		163	259	183	605	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		0	0	0	0	
<b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครือข่าย ๗๖ ภายใน 4 เดือน (เฉลี่ยเฉลี่ยไป ปลายลักษณะอักษร)</b>	น้อยกว่า 9	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา โทร 073274892, 14635**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
<b>2.3 การอ่านหน่วยเพพาทเซ</b>						
<b>2.3.1</b> ผู้เซเพพาทเซเขตชนบทอ่าน หน่วยทุกเคิลลิ่ง ทุกราย - อ่านคาหน่วยเพพาทเซ ลิ่งทุกเคิลลิ่ง (ราย)	น้อยกว่า 95	100%	100%	100%	100%	
ชบบททั้งหมด (ราย)		42,465	46,850	44,275	133,590	
<b>2.3.2</b> ผู้เซไฟฟ้าในเขตเมืองอ่าน หน่วย ทุกเคิลลิ่ง ทุกรายเพพาทเซ ลิ่งทุกเคิลลิ่ง (ราย)	100%	100%	100%	100%		
ชบบททั้งหมด (ราย)		50,411	48,120	50,288	148,819	
<b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนคาเพพาทเซ แต่ละเคิลลิ่ง</b>	น้อยกว่า 95	99.87%	99.86%	99.86%	99.86%	
<b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>						
- จัดส่งใบแจ้งหนคาไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า		92,755	94,837	94,430	282,022	
- จนวนเบแจ้งหนคาเพพาท ลิ่งทั้งหมด (ราย)		92,876	94,970	94,563	282,409	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา โทร 073274892, 14635**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
<b>2.5</b> ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่น้อยกว่า 10 รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100		100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		2	1	5	8	เดือน มี.ค. 65 เสียลูกค้าเฉพาะ เรื่องร้องเรียน 5 เรื่อง, ร้องขอ 9
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	ข้อเสนอแนะ 3 เรื่อง ชื่นชม 1
<b>2.6</b> ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าน้อยกว่า 90 (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90		#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มี.ย. 61
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	0	0	0	เรื่อง รายงานผลการดำเนินงาน มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0	0	0	ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผล ดำเนินงาน จาก กบท.

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา โทร 073274892, 14635**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
<b>3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)</b>						
<b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>						
<b>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า</b>						
<b>แผน (Planned Outage)</b>						
<b>หม้อแปลงขนาดรวมกัน</b>						
<b>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b>						
<b>การแจ้งดับไฟ</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
<b>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</b>		9	6	3	18	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		0	0	0	0	
<b>การปฏิบัติงาน</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ร		9	6	3	18	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา		0	0	0	0	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา โทร 073274892, 14635**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
ที่แจ้งไว้ (ราย)						

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา โทร 073274892, 14635**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
<b>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ</b> เขตเทศบาลหรือเขต หม้อแปลงขนาดรวมกัน ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.	<b>100%</b>	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา โทร 073274892, 14635**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
<b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b>						
<b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b>						
<b>โวลต์)</b>						
<b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง</b>						
<b>30 แอมป์ 3 เฟส</b>						
<b>- เขตเมือง</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	รวมกฟย.ในสังกัด
ภายใน 2 วันทำการ		64	57	102	223	
เกิน 2 วันทำการ		0	0	0	0	
<b>- นอกเขตเมือง</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100.00%</b>	<b>100.0%</b>	รวมกฟย.ในสังกัด
ภายใน 5 วันทำการ		237	267	193	697	
เกิน 5 วันทำการ		0	0	0	0	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา โทร 073274892, 14635**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง 30 แอมป์ 3 เฟส						ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 52 ล.ว. 25 มี.ย. 61 เรื่อง รายงาน มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส และ นอกเขตเมือง
- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 5 วันทำการ		1	0	0	0	
เกิน 5 วันทำการ		0	0	0	0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ภายใน 35 วันทำการ	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 35 วันทำการ		1	1	3	5	
		0	0	0	0	



**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา โทร 073274892, 14635**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกัน แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	
<b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ ร้องเรียน</b>						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือก หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		16	19	39	74	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		27	49	32	108	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา โทร 073274892, 14635**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยว แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ใน การขอใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน 25 วัน - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการ ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณี จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา โทร 073274892, 14635**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
<b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b>						
<b>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>						
- <b>เขตเมือง</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	
ภายใน 1 วันทำการ		21	10	21	52	
เกิน 1 วันทำการ		0	0	0	0	
- <b>นอกเขตเมือง</b>	<b>100%</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	
ภายใน 3 วันทำการ		0	0	0	0	
เกิน 3 วันทำการ		0	0	0	0	
<b>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>	<b>100%</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	
ภายใน 2 วันทำการ		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ		0	0	0	0	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา โทร 073274892, 14635**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
<b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดย ตามที่รับประกันในระยะเวลา ภายใน 10 วันทำการ เกิน 10 วันทำการ</b>	<b>100%</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>#DIV/0!</b>	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา**  
**ประจำเดือน มีนาคม 2565**

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย ) พิกัดแรงดันไฟฟ้า  
เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ ( ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่ )	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส ( เควี )	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 9.2-120.7 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	สถานีจ่ายไฟยะลา 2 หน้าโรงฆ่าสัตว์ยะลา ต.สะเต	1 มี.ค. 65 09.00 น.	118.5	✓	-

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

