

๒๕๖๕-๐๓-๐๑

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา
ประจำเดือน พฤษภาคม 2565

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (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 มิ.ย. 65 10.30 น.	119.3	✓	—

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา โทร 073274892, 14635

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2. มาตรฐานการให้บริการทว (Overall Standard) 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคน ละ 90 นาที ให้ฟรี ระบบไฟฟ้าของ นบจาก เวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	น้อยกว่า 90	100.00%	100.0%	#DIV/0!	#DIV/0!	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนใน เดรยละ ๗๖ ภายใน 4 เดือน (ลงเสียงจริง ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า - เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	น้อยกว่า 90	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
		148	239			
		0	0			
		0	0			
		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา โทร 073274892, 14635

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยเพพาทเซ 2.3.1 ผู้เซเพพาทเซเขตชนบทอาน ห่วยห่วยคูลล ทุกราย - อานคาหน่วยเพพาทเซ ลจ.ห่วยคูลล (ราย) ลจ.ห่วยคูลล (ราย) ลจ.ห่วยคูลล (ราย) 2.3.2 ผู้เซไฟฟ้าในเขตเมืองอาน ห่วยห่วยคูลล (ราย) - อานคาหน่วยเพพาทเซ ลจ.ห่วยคูลล (ราย) ลจ.ห่วยคูลล (ราย) ลจ.ห่วยคูลล (ราย) 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนคาเพพาทเซ และลจ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนคาไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า - จานวนเบแจ้งหนคาเพพาท ห่วยคูลล (ราย)	น้อยกว่า 95	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	
	100%	100%	100%	#DIV/0!		
	น้อยกว่า 95	99.80%	99.80%	#DIV/0!	#DIV/0!	
		94,649	94,089			
		94,839	94,278			

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

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)						
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
แผน (Planned Outage)						
หม้อแปลงขนาดรวมกัน						
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		3	6			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		0	0			
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ร		3	6			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา		0	0			

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
ที่แจ้งไว้ (ราย)						

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เขตเทศบาลหรือเขต หม้อแปลงขนาดรวมกัน ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100.00%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	รวมกฟย.ในสังกัด
ภายใน 2 วันทำการ		46	43			
เกิน 2 วันทำการ		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	รวมกฟย.ในสังกัด
ภายใน 5 วันทำการ		194	131			
เกิน 5 วันทำการ		0	0			

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง 30 แอมป์ 3 เฟส						ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 52 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงาน มาตรฐานคุณภาพบริการ รายได้ ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส และ นอกเขตเมือง
- เขตเมือง	100%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ		1	0			
เกิน 2 วันทำการ		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	#DIV/0!	#####	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 5 วันทำการ		0	2			
เกิน 5 วันทำการ		0	0			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เครือ)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน	100%	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 35 วันทำการ		4	9			
เกิน 35 วันทำการ		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา โทร 073274892, 14635

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกัน แต่ไม่เกิน 2,000 เครือเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
		1	0			
		0	0			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือค หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	
		33	33			
		0	0			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟ ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	
		52	60			
		0	0			

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
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)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ใน การขอใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน 25 วัน - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
						ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถด่า ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกร จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับ

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 1 วันทำการ		54	32			
เกิน 1 วันทำการ		0				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 3 วันทำการ		65	72			
เกิน 3 วันทำการ		0	0			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ		0	0			
เกิน 2 วันทำการ		0	0			

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดย ตามที่รับประกันในระยะเวลา	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 10 วันทำการ		0	0			
เกิน 10 วันทำการ		0	0			