

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส เขต 3 ประจำเดือน มกราคม 2561

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<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        | ไม่มี                                                      | -                                     | -                                                | -                               | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 3 ประจำเดือน มกราคม 2561

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |             |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | นครราชสีมา  | 10   | สี่แยกประชาธิปไตย ต.บางนาค อ.เมือง จ.นครราชสีมา<br>T10/44 ระยะห่างจากหม้อแปลง 150 ม.    | 17.Feb.61<br>18.00น.                  | 34                                 | 238                                 | 3                          |                                              | 33,7                              |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 3 ประจำเดือน มกราคม 2561

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |             |      |                                                                                        |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| -        | -           | -    | ไม่มี                                                                                  | -                                     | -                                  | -                                   | -                          | -                                            | -                                 | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนราธิวาส เขต 3 ประจำเดือน มกราคม 2561

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )     | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                           |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | นราธิวาส     | สี่แยกประชานิรมย์ ต.บางนาค อ.เมือง จ.นราธิวาส<br>T10/44 ระยะห่างจากหม้อแปลง 150 ม.        | 17.Jän.61<br>18.00น.                  | AN = 238A<br>BN = 235A<br>CN = 231A               | 235V.                       |               |
| 2        | ตากใบ        | บ้านท่าพรุ ม.3 ต.เจ๊ะเห อ.ตากใบ จ.นราธิวาส<br>รหัส T03/S-08 ระยะห่างจากหม้อแปลง 0.50 เมตร | 15.Jän.60<br>17.30น.                  | AN = 227 V                                        | 227 V                       |               |
| 3        | ระแงะ        | ไม่มีรายงานประจำเดือน                                                                     | -                                     | -                                                 |                             | -             |
| 4        | รือเสาะ      | ไม่มีรายงานประจำเดือน                                                                     | -                                     | -                                                 | -                           | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครราชสีมา เขต 3 ประจำเดือน มกราคม 2561

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                          |                                           |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | นครราชสีมา   | สี่แยกประชาธิปไตย ต.บางนา อ.เมือง จ.นครราชสีมา<br>T10/44 ระยะห่างจากหม้อแปลง 150 ม.                      | 17.Jan.61<br>18.00น.                      | AB = 394A<br>BC = 391A<br>CA = 390A               | 392 V.                      |               |
| 2        | ตากใบ        | หน้าด่านสุทธาภรดาบากลูทที่1 ม.1 ต.เจ๊ะเห อ.ตากใบ จ.นราธิวาส<br>รหัส T03/33 ระยะห่างจากหม้อแปลง 1.95 เมตร | 15.Feb.61<br>17.30น.                      | AB = 381 V<br>BC = 385 V<br>CA = 378 V            | 380 V.                      |               |
| 3        | ระแงะ        | ไม่มีรายงานประจำเดือน                                                                                    | -                                         | -                                                 | -                           | -             |
| 4        | รือเสาะ      | ไม่มีรายงานประจำเดือน                                                                                    | -                                         | -                                                 | -                           | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ

เขต 3 โทร 073-532-312

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|
|                                                                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                              |                 | 37             | -      | -      | 37       |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                 |                 | -              | -      | -      | -        |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 1              | -      | -      | 1        |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |
|                                                                                                       |                 | -              | -      | -      |          |
|                                                                                                       |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ

เขต 3 โทร 073-532-312

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|
|                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |        |        |          |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 49.172         | 49.172 | 49.172 | 147.516  |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 49.172         | 49.172 | 49.172 | 147.516  |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 22.754         | 22.754 | 22.754 | 68.262   |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 22.754         | 22.754 | 22.754 | 68.262   |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |        |        |          |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 71.926         | 71.926 | 71.926 | 215.778  |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 71.926         | 71.926 | 71.926 | 215.778  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ

เขต 3 โทร 073-532-312

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|
|                                                                                               |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | 1              | -      | -      | 1        |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                         |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% |                |        |        |          |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                   |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                      |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |

ก.

ปัญหาอุปสรรค

หมายเหตุ รวม กฟภ.จ.นราธิวาส, กฟย.ยี่งอ  
กฟย.บาเจาะ, กฟส.ตากใบ

ก.

| ปัญหาอุปสรรค                                         |
|------------------------------------------------------|
| <div>หมายเหตุ ข้อมูล กฟภ.จ.นราธิวาส, กฟส.ตากใบ</div> |
| <div>หมายเหตุ ข้อมูล กฟภ.จ.นราธิวาส, กฟส.ตากใบ</div> |
| <div>หมายเหตุ ข้อมูล กฟภ.จ.นราธิวาส, กฟส.ตากใบ</div> |

h.

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต 3 โทร 073-532-312

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|-------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |                                                       |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |        |        |          |                                                       |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |        |        |          |                                                       |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                           | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                       |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    | <b>หมายเหตุ</b> บำรุงรักษาหม้อแปลงประจำเดือนของ กฟภ.  |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 2              | -      | -      | 2        | <b>หมายเหตุ</b> ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูง-แรงต่ำ |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                          | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                       |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 2              | -      | -      | 2        | <b>หมายเหตุ</b> ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูง-แรงต่ำ |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | -              | -      | .....  | .....    |                                                       |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต 3 โทร 073-532-312

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต 3 โทร 073-532-312

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|----------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |                                                                            |
| <p>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</p> <p>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</p> |          |                |        |        |          |                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   | <p>หมายเหตุ ข้อมูลกฟจ.นราธิวาส, กฟย.ยี่งอ</p> <p>กฟย.บาเจาะ, กฟส.ตากใบ</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | 27             | -      | -      | 27       | หมายเหตุ ข้อมูลกฟจ.นราธิวาส, กฟย.ยี่งอ                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | 41             | -      | -      | 41       | กฟย.บาเจาะ, กฟส.ตากใบ                                                      |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต 3 โทร 073-532-312

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|-------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |                                                                               |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |        |          |                                                                               |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   | <u>หมายเหตุ ข้อมูลกฟจ.นราธิวาส, กฟย.ยี่งอ</u><br><u>กฟย.บาเจาะ, กฟส.ตากใบ</u> |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -      | -      | 0        |                                                                               |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |        |        |          |                                                                               |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                               |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0      | 0      | 0        | <u>หมายเหตุ ข้อมูลกฟจ.นราธิวาส, กฟย.ยี่งอ</u><br><u>กฟย.บาเจาะ, กฟส.ตากใบ</u> |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |        |        | 0        |                                                                               |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |        |        |          |                                                                               |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                               |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0      | 0      | 0        | <u>หมายเหตุ ข้อมูลกฟจ.นราธิวาส, กฟย.ยี่งอ</u><br><u>กฟย.บาเจาะ, กฟส.ตากใบ</u> |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |        |        |          |                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต 3 โทร 073-532-312

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

หมายเหตุ ข้อมูลกฟภ.นราธิวาส

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต 3 โทร 073-532-312

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              | -      | -      | -        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | -              | -      | -      | .....    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | -              | -      | -      | .....    |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                        | 95%      |                |        |        |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 11             | -      | -      | 11       |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | -              | -      | .....  | .....    |              |
|                                                                                           |          |                |        |        |          |              |

หมายเหตุ ข้อมูลกฟภ.นราธิวาส

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต 3 โทร 073-532-312

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -      | -      | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต 3 โทร 073-532-312

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br><br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                      |          | -              | -      | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                      |          | -              | -      | -      | -        |              |