



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ระบบการบรรเทาเลือกทอหนักแล้ว..... ๑๕ มี.ค. ๒๕๖๒ ผบธ.กบ. ๓, ๓ / ผบ. ๓, ๓

จาก กฟอ.จะนะ

ถึง กฟต.๓

เลขที่ จจะนะ (บค.)

วันที่ ๑๕ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรียน อช.ต.๓

พร้อมบันทึกฉบับนี้ กฟอ.จะนะ ขอนำส่งสรุปรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟอ.จะนะ และ กฟฟ.ในสังกัด ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ และได้แนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ จำนวน ๑ ชุด ๑๓ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบ.ผวบ.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นายฉัฐพล โชติไพรัตน์)

รกก.(ท) กฟอ.จะนะ รักษาการแทน

ผจก.กฟอ.จะนะ

๑๕ มี.ค. ๒๕๖๒

(นายสมชาย ใจดี)

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก - ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย ๑ งานรักษามาตรฐานคุณภาพบริการ ในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ. จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.ชั้น ๑,๒	สถานที่ วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)	ว / ต / ป. เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ V.	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.จะนะ	บ้านโคกไม้ไผ่ PEA ๔๐-๐๑๒๖๒๒ ขนาด ๓๐ เควีเอ	๑-มี.ค.-๖๒	๒๓๐	/	
๒	กฟส.อ.สะบ้าย้อย	PEA ๕๔-๐๐๑๓/๐๐ บ้านล่องควน ขนาด ๓๐ เควีเอ ๑ เฟส ๓ สาย	๑๘.๓๐ น.			
		PEA ๕๕-๐๐๔๔๐๑ บ้านควนเจ๊ะ ขนาด ๓๐ เควีเอ ๑ เฟส ๒ สาย	๒๖-ก.พ.-๖๒	๒๒๐	๒๒๓	
		PEA ๕๕-๐๐๔๔๐๑ บ้านควนเจ๊ะ ขนาด ๓๐ เควีเอ ๑ เฟส ๒ สาย	๒๖-ก.พ.-๖๒	๒๒๐	๒๒๓	
	กฟส.อ.เทพา	PEA ๓๖-๐๐๕๐๙๔ บ้านล่องถ้ำ ขนาด ๓๐ เควีเอ ๑ เฟส ๓ สาย	๒๖-ก.พ.-๖๒	๒๒๐	๒๒๓	
		PEA ๓๓-๐๐๔๑๕๑ บ้านเกาะสะบ้า ขนาด ๑๐๐ เควีเอ ๓ เฟส	๒๘-ก.พ.-๖๒	๓๙๐	/	
			๑๐.๐๐ น.			

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก - ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย ๑ งานรักษามาตรฐานคุณภาพบริการ ในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ. จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.ชั้น ๑,๒	สถานที่ วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)	ว / ด / ป. เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ V.	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	กฟอ.จะนะ	บ้านโคกยูงใหม่ PEA ๕๗-๐๐๔๘๗๑ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ	๑ มี.ค. ๖๒	๒๓๐	๔๑๕	
			๑๘:๑๕ น.			
๒	กฟส.อ.เทพา	PEA ๔๔-๐๐๖๓๓๒ บ้านชะ ขนาด ๓๐ เควีเอ	๒๘-ก.พ.-๖๒	๒๓๐	✓	
			๑๐.๐๐ น.			
๓	กฟส.สะบ้าย้อย	PEA ๒๗-๐๐๘๕๘๗ บ้านวังเหาะ ขนาด ๑๐๐ เควีเอ	๒๖-ก.พ.-๖๒	๔๐๐	A=๔๐๐ B=๔๐๐ C=๔๐๐	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก - ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย ๑ งานรักษามาตรฐานคุณภาพบริการ ในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ. จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่ วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)	ว / ต / ป. เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
					สถานี (เควีเอ)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน ๓๑.๓-๓๔.๗ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	สบบ้าย้อย	F๖	บ้านหัวสวน P.๒๗-๐๐๔๘๗๔ ขนาดหม้อแปลง ๑๐๐ KVA	๒๘-ก.พ.-๖๒ ๑๐.๐๐ น.	๓๓.๓	๔๐๑	๓	๓๓.๖๐	✓	
๒	สบบ้าย้อย	F๑	รับไฟจากสถานีปัตตานี ๑ ฟีดเดอร์ ๒	๑๙-ก.พ.-๖๒ ๑๙.๐๐ น.	๓๓.๘๐	-	๖		✓	
๓	สบบ้าย้อย	F๔	หน้าโรงเรียนสบบ้าย้อย	๑๗-ก.พ.-๖๒ ๑๙.๐๐ น.	๓๓.๗๐	-	๗		✓	
๔	สบบ้าย้อย	F๕	ถนนมหาราช	๖-ก.พ.-๖๒ ๑๕.๐๐ น.	๓๓.๘๐	-	๔		✓	
๕	สบบ้าย้อย	F๖	บ้านปลักบ่อ	๘-ก.พ.-๖๒ ๑๙.๐๐ น.	๓๓.๕๐	-	๗		✓	
๖	สบบ้าย้อย	F๘	บ้านห้วยเต่า	๒-ก.พ.-๖๒ ๑๙.๐๐ น.	๓๓.๖๐	-	๘		✓	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก - ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย ๑ งานรักษามาตรฐานคุณภาพบริการ ในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ. จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่ วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)	ว / ด / ป. เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(ควี)	ผลการวัดแรงดัน	
					สถานี (เควีโอ)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน ๓๑.๓-๓๔.๗ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๗	กฟส.อ.สะบ้าย้อย	F๑๐	บ้านนาگان	๑๗-ก.พ.-๖๒ ๑๙.๐๐ น.	๓๓.๕๐	-	๗	-	✓	
๘	จะนะ	F๖	บ้านดิ่งชัน	๑-มี.ค.-๖๒ ๒๐.๐๐ น.	๓๓.๔	๒๓๓	๓		✓	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

๒.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-๖๒	ก.พ.-๖๒	มี.ค.-๖๒	ไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม . (ครั้ง)		๑				
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)						
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)		๐				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)		๐				
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่เกินร้อยละ ๒๕	ไม่น้อยกว่า ๒๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ทุก ๒ เดือน (ราย)		๕๔,๖๖๓	๗๓,๕๑๗			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๕๔,๖๖๓	๗๓,๕๑๗			
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ทุกเดือน (ราย)		๑๔,๓๗๔	๑๗,๕๔๓			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑๔,๓๗๔	๑๗,๕๔๓			
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๖๖,๙๘๑	๘๘,๙๙๕			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๖๖,๙๘๑	๘๘,๙๙๕			

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

๒.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-๖๒	ก.พ.-๖๒	มี.ค.-๖๒	ไตรมาส ๒	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียน จากผู้ใช้ไฟ หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐	๐		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-๖๒	ก.พ.-๖๒	มี.ค.-๖๒	ไตรมาส ๒	
๓.๑. คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติการตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
- ไม่น้อยกว่า ๓ วัน(ราย) ๐ ราย		๐	๒	๐		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าน้อยกว่า ๓ วัน(ราย)		๑	๒	๐		
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) ๐ ราย		๑	๒	๐		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐		

หมายเหตุ ผู้ใช้ไฟหม้อแปลงเฉพาะราย

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-๖๑	พ.ย.-๖๑	ธ.ค.-๖๑	ไตรมาส ๒	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขต อุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๒๕	๑๔	๐		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐		

หมายเหตุ ผู้ใช้ไฟหม้อแปลงเฉพาะราย

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-๖๒	ก.พ.-๖๒	มี.ค.-๖๒	ไตรมาส ๒	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐ / ๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐(A) ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ(ราย)		๘	๑๒	๐		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๕๓	๖๔	๐		
เกิน ๕ วันทำการ(ราย)		๐	๒๓	๐		

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-๖๒	ก.พ.-๖๒	มี.ค.-๖๒	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐(A) ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ(ราย)		๒	๐	๐		
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-๖๒	ก.พ.-๖๒	มี.ค.-๖๒	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒๐๐๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอ หรือ ร้องเรียน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓.๑การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือ การเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๓๘	๓๔	๐		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-๖๒	ก.พ.-๖๒	มี.ค.-๖๒	ไตรมาส ๒	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้า กระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอจะนะ จังหวัดสงขลา

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-๖๒	ก.พ.-๖๒	มี.ค.-๖๒	ไตรมาส ๒	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๔	๕	๐		
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๔๕	๔๔	๐		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลา ที่กำหนด	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐		