



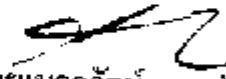
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก กฟภ.ยะลา ถึง กบภ.ต.๓
 เลขที่ ยล-ทบค-๑๐๒๑/๕๙ วันที่ ๑๒ พ.ค. ๒๕๕๙
 เรื่อง ขย่นำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
 สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบจำนวน ๑๕ แผ่น

เรียน อภ.บส.

กฟภ.ยะลา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
(ไตรมาส ๒) ประจำปีเดือน เมษายน ๒๕๕๙ ตามเอกสารแนบจำนวน ๑๕ แผ่น


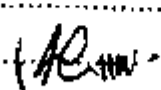
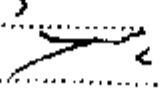
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป


 (นายเนาวรัตน์ กุละศิริมา)
 รจก.ยล รักษาการแทนนายกยล.

ผบค.ยล.

โทร. ๐๗๓-๒๗๕๘๘๒

ดาวเทียม ๐๔๖๖๗๕

นายสมศักดิ์ กุลศิริมา	
ผู้ดำเนินการ	
ผู้พิมพ์	
จสค.	
ทพ.	
ทผ.	
ขจก.(ย)	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

วันที่ 10/06/64 หน้า 0-59

การไฟฟ้า..... จ.ระยอง.....เขต.....3.ภาคใต้.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ส่ง-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของ กฟผ. (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี 1020 ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	สถานีจ่ายไฟฟ้าละลา 2 หน้าโรงฆ่าสัตว์มีละลา ม.ละเตาะ อ.เมือง จ.ระยอง	2 พ.ค. 2559 09.30 น.	118.51	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานี ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่/บริเวณต้น เฝ้าตรวจ, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี(กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(ควี)	ผลการวัดแรงดัน	
					ที่สถานี (ควี)	ที่ต้นหม้อแปลง (คำนวณค่า/โวลท์)			ณ จุดในระบบจำหน่าย	ไม่ได้
๓	ยยะลา ๓		หม้อแปลง T๘/V๓๐ บริเวณ บ้านสวนส้ม อ.เมือง จ.ยะลา ห่างจาก สฟพ. ๑๖ กม.	๒ พ.ค. ๒๕๕๕ ๑๐.๐๐น.	๓๓.๕๐	๕๐.๐	๓	๓๓.๕๐	✓	ได้มาตรฐาน
๒	ยยะลา ๒		หม้อแปลง T๘/๕๕ บริเวณ บ้านยูงใหญ่ อ.เมือง จ.ยะลา ห่างจาก สฟพ. ๕ กม.	๒ พ.ค. ๒๕๕๕ ๑๑.๐๐น.	๓๕.๐๐	๕๐.๐	๓	๓๕.๐๐	✓	ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดสีเขียว)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. 1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหม้อแปลง, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ไม่มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ยะลา	หม้อแปลง T๙/๒๓๑ ถ.รมมินทร์ อ.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๒-๓๓, ๒๕๕๕	๒๓๑	๒๓๐	
๒	รามัน	หม้อแปลง T๒/๑๘ หน้า ส.บ.ง. กองกุ่มสงครายท่า อ.รามัน จ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐ เมตร	๑๐ พ.ค. ๒๕๕๕	๒๓๐	๒๓๐	
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง T๙/๑ บ.บันนังการณะ อ.ธารโต อ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ เมตร	๑๐ เม.ย. ๒๕๕๕	๒๒๘.๓๒	๒๒๘.๓๒	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดสายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-สาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี วัด	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน	
๑	ยะลา	หม้อแปลง T๘/๒๓๑ อ.รามัน อ.เมือง จ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๖๐ เมตร	๒ พ.ค. ๒๕๕๙	๔๐๒	342-418 โวลต์	๔๐๒	
๒	รามัน	หม้อแปลง T๒/๑๘๘ หน้า ส.ม.ง. กองทุนสงเคราะห์ อ.รามัน จ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐ เมตร	๑๓.๕๐ N.				
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง T๗/๑๓ N.บ้านไร่กระมัง อ.ธารโต อ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ เมตร	๑๓.๕๐ N.	๓๘๐		๓๘๐	
			๑๕.๐๐ N.				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ฉุกเฉิน กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. 110 (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. 1 (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	%	%	%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า ไม่ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น รายลักษณะ(รายการ) - สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องผู้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของตู้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	99.09%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....อุษะตา.....เขต.....3.ภาคใต้.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การช่างหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเคาน์เตอร์ (ทุกราย)	ไม่น้อยกว่า 98%%%%%	
- จำนวนหน่วยไฟฟ้าที่ได้รับทั้งหมด 72,589 (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทั้งหมด 72,589 (ราย)						
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองจำหน่าย ทุกเคาน์เตอร์ ทุกราย	100%100.0%				
- จำนวนหน่วยไฟฟ้าที่ได้รับทั้งหมด 48,963 (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด 48,963 (ราย)						
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%96.04%				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด 121,631 (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่ับผลกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อข้อไฟฟ้าส่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า - ไม่น้อยกว่า 3 วัน - (รายละเอียด) - แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า 3 วัน (รายละเอียด) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (รายละเอียด) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (รายละเอียด)	100%	100%				
	100%	100.00 %				

รายงานผลการทำงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า..... จ.ระยอง.....เขต.....เขต.....3.ภาคใต้.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น การตั้งฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. - (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. - (ราย)	100%	100%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....ระยะเวลา.....มทศ.....ภาคใต้.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้รับไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ระบบเดิมเกิน 30 เมตร 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ 78 (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ - (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ 140 (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ - (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้เข้าไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ - (จ่าย)						
เกิน 2 วันทำการ - (จ่าย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ - (จ่าย)						
เกิน 5 วันทำการ - (จ่าย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%				
ภายใน 35 วันทำการ 2 (จ่าย)						
เกิน 35 วันทำการ - (จ่าย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
<p>3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ</p> <p>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ</p> <p>ภายใน 55 วันทำการ - (ราย)</p> <p>เกิน 55 วันทำการ - (ราย)</p>	100%	...100%	
<p>3.3 ระยะเวลาซ่อมแซมของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</p> <p>3.3.1 การโอนที่อยู่ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <p>ภายใน 15 วันทำการ - (ราย)</p> <p>เกิน 15 วันทำการ - (ราย)</p> <p>3.3.2 การย้ายดินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <p>ภายใน 3 วันทำการ 2 (ราย)</p> <p>เกิน 3 วันทำการ - (ราย)</p>	100%	...100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่สัมพันธ์กับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

ตามโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ <ul style="list-style-type: none"> - พบผู้ไฟฟ้า ภายใต 5 วันทำการ - (ราย) - พบผู้ไฟฟ้า ภายใ 5 วันทำการ - (ราย) 	100%	100%				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับภาวการณ์เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและระดับแรงดันไฟฟ้า <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า ภายใ 5 วันทำการ - (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า ภายใ 5 วันทำการ - (ราย) 	100%	100%				
3.3.5 การขายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) <ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการภายใ 25 วันทำการ - (ราย) - ดำเนินการภายใ 25 วันทำการ - (ราย) 	95%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า..... ๑.เขตฯ.....เขต..... 3.ภาคใต้.....

3. มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) ?

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ธ.	พ.ค.	มิ.ธ.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการสูญเสียการสูญเสียของค่าไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติงานตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ 585 (ราย) เกิน 1 วันทำการ - (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ 1,007 (ราย) เกิน 3 วันทำการ - (ราย)	100%	100%				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ - (ราย) เกิน 2 วันทำการ - (ราย)	100%	100%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กาสิโนไฟฟ้า..... ๑. สะดวก..... เขต..... 3. ภาคใต้.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายกระแสไฟฟ้าที่จ่ายโดยเสาคหรือเสาไฟฟ้าตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 16 วันทำการ - (รวม) เกิน 10 วันทำการ - (รวม)	85%%%%%	