



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
บันทึก

จาก กฟจ.ยะลา ถึง กบ.ล.ต.ต.
เลขที่ ยล(บค) ๑๒๕๖/๕๙ วันที่ ๙ มิ.ย. ๒๕๕๙
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟจ.
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบจำนวน ๑๕ แผ่น

เรียน อก.บ.ล.

กฟจ.ยะลา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟจ.
(ไตรมาส ๒) ประจำปีเดือน พฤษภาคม ๒๕๕๙ ตามเอกสารแนบจำนวน ๑๕ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป

(นางกัญญา พรหมชัย)

รจก.ยจ. รักษาการแทน ผู้อำนวยการ

ผ.ล.ต.ยล.

โทร. ๐๗๙-๒๓๔๘๙๒

ตามเข็มนาฬิกา ๑๔๖๓๕

ส่งถึงทางระบบสารบรรณฯ

สัก ถัด

ผู้ส่ง..... ๒๖๓๗

วันที่ 9 มิ.ย. 2559

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

กฟผ. จ.ระยอง เขต 3.ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดรับ-จ่าย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เคV

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เคV)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	สถานีจ่ายไฟฟ้าละลา 2 หน้าโรงพยาบาลวัดยะลา ม.ละเลง อ.เมือง จ.ยะลา	2 พ.ค. 2559 09.30 H.	118.51	✓	

1/10/2559

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่รับ-จ่าย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่ตั้งแรงดัน (ชื่อสถานที่, น.ย.เขตเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี(กม.))	วันที่ เดือน ปี เวลาที่ วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ค่าเบี่ยง Tap หม้อแปลง	ความแรงดัน ที่คำนวณได้ ค่าแรงสูง(ควี)	ผลการวัดแรงดัน	
					ที่สถานี (ควี)	ที่หม้อแปลง ค่าแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้
๑	ยะลา ๑		หม้อแปลง T๘/๖๐ บริเวณ บ้านสวนส้ม อ.เมือง จ.ยะลา ห่างจาก สฟพ. ๑๒ กม.	๒ พ.ค. ๒๕๕๙ ๑๐.๐๐น.	๓๓.๕๐	๔๐๐	๓	๓๓.๕๐	✓	
๒	ยะลา ๒		หม้อแปลง T๘/๕๕ บริเวณ บ้านยูโน อ.เมือง จ.ยะลา ห่างจาก สฟพ. ๙ กม.	๒ พ.ค. ๒๕๕๙ ๑๓.๐๐น.	๓๓.๖๓	๕๐๐	๓	๓๓.๖๐	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดจ่ายย่อย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าแรงดันแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ยะลา	หม้อแปลง T๘/๒๑ ถ.รามมิตร ศ.ยะลา อ.เมือง จ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๒ พ.ค. ๒๕๕๕	๒๓๑	๒๓๑	
๒	รามัน	หม้อแปลง T๒/๑๘ หน้ำ ส.ม.ง. กองทุนสงเคราะห์ฯ อ.รามัน จ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐ เมตร	๑๑.๕๐. 11.	๒๓๐	๒๓๐	
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง T๘/๑ บ.บันนังกระยะ ศ.สารใต้ อ.สารใต้ จ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ เมตร	๑๕.๐๐ 11.	๒๒๘.๓๒	๒๒๘.๓๒	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดรับ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือลิมิตเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ยะลา	หม้อแปลง T๘/๒๓ บ.รวมมิตร ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๒ พ.ค. ๒๕๕๙	๔๐๒	๔๐๒	
๒	รามัน	หม้อแปลง T๒/๓๕ หน้า ส.น.ง. กิ่งทูนสงเคราะห์ อ.รามัน จ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐ เมตร	๑๑.๕๐ พ.	๓๙๐	๓๙๐	
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง T๓/๑ บ. บันนังกระแนะ ต.ธารโต อ.ธารโต จ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐๐ เมตร	๓๐ พ.ย. ๒๕๕๙	๓๙๐	๓๙๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า..... กรุงเทพฯ..... เขต..... 3.ภาคใต้.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"> - สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. 110 (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. 1 (ครึ่ง) 	ไม่น้อยกว่า 90%	...100%%%%	
2.2 สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนในระบบจำหน่ายไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นรายลักษณะปัญหา) <ul style="list-style-type: none"> - สามารถแก้ปัญหาข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) 	ไม่น้อยกว่า 95%%%%%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กรไฟฟ้า.....จ.ยะลา.....เขต..... 3.ภาคใต้.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การรณทช่วยไฟฟ้าที่ั้จริง						
2.3.1 ผู้ไฟฟ้าในระชนบอานทหน่วยทุกเดือน (ทุกราย)	ไม่น้อยกว่า 99%%%%%	
- อานศาทช่วยไฟฟ้าที่ั้จริงทุกเดือน 72,589 (ราย)		
- จานบผู้ใช้ไฟฟ้าในระชนบททั้งหมด 72,589 (ราย)		
2.3.2 ผู้ไฟฟ้าในระชนบอานทหน่วย ทุกเดือน (ทุกราย)	100%	...100.0%	
- อานศาทนบอานทช่วยไฟฟ้าที่ั้จริงทุกเดือน 48,963 (ราย)		
- จานบผู้ใช้ไฟฟ้าในระชนบอานททั้งหมด 48,963 (ราย)		
2.4 จัคตังโบบจันทนีค่าไฟฟ้าในระชนบอานทหน่วย	ไม่น้อยกว่า 95%	96.04%	
- จัคตังโบบจันทนีค่าไฟฟ้าที่ใช้กับผู้ใช้ไฟฟ้า 116,810 (ราย)		
- จานบโบบจันทนีค่าไฟฟ้าทั้งหมด 121,631 (ราย)		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
<p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 	100%	100%				
<p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที 	ไม่น้อยกว่า 90%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กาฬสินธุ์.....อุบลราชธานี.....เขต.....3.ภาคใต้.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การบ่งชี้ขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การบ่งชี้ไปไฟ - บ่งชี้ขอตัดไปไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน - (รายชื่อ) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติตามขั้นตอนการขอตัดที่แจ้งไว้ - (รายชื่อ) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (รายชื่อ)	100%	100%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ณ.ช.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. - (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. - (ราย)	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานในรายงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
<p>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่จากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</p> <p>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งโดยรับงานไปเดิน 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p>- เขตเมือง</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ 78 (ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ - (ราย)</p> <p>- นอกเขตเมือง</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ 140 (ราย)</p> <p>เกิน 5 วันทำการ - (ราย)</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>	<p>.....100%</p> <p>.....</p> <p>.....100%</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กาสิโน..... จ.ยะลา.....เขต..... 3.ภาคใต้.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้เช่าไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้เช่าใช้ไฟฟ้าฯ ของติดตั้งเครื่องชั่งน้ำหนักกว่า 30 แอมป์ 3 วงจร						
- เขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ - (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ - (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ - (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ - (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (220KV เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงงาน ความดันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ 2 (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ - (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หนี้อบแสงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แม่แรงเกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ - (ราย) เกิน 55 วันทำการ - (ราย)	100%	...100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้แจ้งไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ - (ราย) เกิน 15 วันทำการ - (ราย)	100%	...100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ - 2 (ราย) เกิน 3 วันทำการ - (ราย)	100%	...100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....๑.๕๕๕๓.....เขต.....๓.ภาคใต้.....

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%				
- พบผู้ร้องไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ - (รายชื่อ)						
- พบผู้ร้องไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ - (รายชื่อ)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ - (รายชื่อ)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ - (รายชื่อ)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ใบกรณีที่ใช้ไฟฟ้าเกินกำหนด)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - (รายชื่อ)						
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ - (รายชื่อ)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้รับไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการปรับปรุงค่าดัชนีชี้วัด (นับตั้งแต่การเริ่มใช้ไฟฟ้าสำหรับระบบปฏิบัติ ตามเงื่อนไขของตนเอง)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 1 วันทำการ 585 (ราย) เกิน 1 วันทำการ - (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 3 วันทำการ 1,007 (ราย) เกิน 3 วันทำการ - (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ - (ราย) เกิน 2 วันทำการ - (ราย)	100%	100%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินมัดจำ ตามที่รับประกันในระยะเวลาตามที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ - (ราย) เกิน 10 วันทำการ - (ราย)	85%%%%%	