



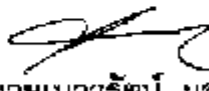
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก กฟจ.ยะลา ถึง กฟ.ส.บ.ล.
เลขที่ ยลจ.บค. ๑๓๕๒/๕๓ วันที่ ๕ ส.ค. ๒๕๕๙
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบจำนวน ๑๕ แผ่น

เรียน อภ.บ.ล.

กฟจ.ยะลา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
(ไตรมาส ๓) ประจำปี ๒๕๕๘ ตามเอกสารแนบจำนวน ๑๕ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป


(นายเนาวรัตน์ ปุละศิริมา)
รจก.ยล รักษาการแทน ผจก.ยล.
๑๓๕๒

ผบค.ยล.

โทร. ๐๙๖๓-๒๓๔๘๘๒๒

ดาวเทียม ๐๕๔๖๓๔๕

กฟจ.ยล.
ส่งทางระบบสารบรรณ
☐ สักวา ☒ ผิด
ผู้ส่ง ๑๖๕๒
๗๕-๗๕, ๒๕๕๙

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....จ.ยะลา.....

เขต.....3.ภาคใต้.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของ กฟภ. (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่ได้รับแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	สถานีจ่ายไฟฟ้าละลา 2 หน้าโรงฆ่าสัตว์ยะลา อ.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	1 ส.ค. 2559 09.00 น.	117.20	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....จ.ยะลา.....เรศ.....3.ภาคใต้.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ยะลา	หม้อแปลง T๗/๓ บ.บ้านงูโย บ.๒ ต.บ้านงูยอ อ.เมือง จ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๑๐ เมตร	๑ ส.ค. ๒๕๕๙	๒๒๙	๒๒๙	
			๑๐.๕๕ น.			
๒	รามัน	หม้อแปลง T๙/๒๔ หน้า ส.บง กฟผ.อ.รามัน จ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๒ ส.ค. ๒๕๕๙	๒๓๐	๒๓๐	
			๐๙.๐๐ น.			
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง T๒/๓ บ.ภักดี ต.เขื่อนบางลาง อ.บันนังสตา จ.ยะลา	๓๑ ก.ค. ๒๕๕๙	๒๓๑	๒๓๑	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. 1.2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ยะลา	หม้อแปลง T๓/๓ บ.บ้านน้บโยม ม.๒ ต.บ้านน้บตาแรง อ.เมือง จ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๓๐ เมตร	๑ ส.ค. ๒๕๕๙	๔๐๓	๔๐๓	
๒	รามัน	หม้อแปลง T๔/๒๔ หน้า ล.ม.ง กฟผ.อ.รามัน จ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๒ ส.ค. ๒๕๕๙	๓๙๐	๓๙๐	
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง T๒/๓ บ.รักคี ต.เขื่อนบางลาง อ.บันนังสตา จ.ยะลา ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร	๓๑ ก.ค. ๒๕๕๙	๓๘๐	๓๘๐	
			๐๕.๐๐ N.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ก.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าผิดปกติ นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%				
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. 222 (ครั้ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. 1 (ครั้ง)		-				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	99.55%				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ธ.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การช่วยเหลือไฟฟ้าที่ร้อง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอำเภอท่าวนททุกเดือน (ทุกราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	%				
- ช่างช่วยเหลือไฟฟ้าที่ร้องทุกเดือน 72,885 (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด 72,885 (ราย)						
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอำเภอท่าวนท ทุกเดือน ทุกราย	100%	100.%				
- ช่างช่วยเหลือไฟฟ้าที่ร้องทุกเดือน 47,594 (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด 47,594 (ราย)						
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในบั้นละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	97.33%				
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า 117,328 (ราย)						
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด 120,550 (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....๑.เขต.....๒.เขต.....๓.ภาคใต้.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้บริโภค หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้บริโภค ภายใน 30 วันทำการ - (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้บริโภค เกินกว่า 30 วันทำการ - (เรื่อง)	100%	...100%				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้บริโภค ภายใน 10 นาที ตอบคำถามของผู้บริโภค เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ความ แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน - (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งใช้ - (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งใช้ - (ราย)	100% 100%	100% 100%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100%				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. - (ราย)						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. - (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับบริการ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมขุมลั่ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเลขรหัสนาฬิกาไม่เกิน 30 นอมนปี 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100%				
ภายใน 2 วันทำการ 36 (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ - (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	...100%				
ภายใน 5 วันทำการ 78 (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ - (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ชอไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- 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(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	...100%				
ภายใน 35 วันทำการ 1 (ราย)						
เกิน 35 วันทำการ - (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....๑.๑๖๘๓.....๒๕๖๓.....๓.ภาคใต้.....

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
3.2.2 หน่วยแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควี.เอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควี.เอ ภายใน ๖5 วันทำการ - (ราย) เกิน 55 วันทำการ - (ราย)	100%	...100%				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การร้องขอผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ 2 (ราย) เกิน 15 วันทำการ - (ราย)	100%	...100%				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ 4 (ราย) เกิน 3 วันทำการ - (ราย)	100%	...100%				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%				
- พบผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ - (ราย) - พบผู้แจ้งไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ - (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการชำรุดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ - (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้แจ้งไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ - (ราย)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้แจ้งไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - (ราย) - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ - (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ธ.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ การปฏิบัติงานจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100%				
ภายใน 1 วันทำการ 948 (ราย)						
เกิน 1 วันทำการ - (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	...100%				
ภายใน 3 วันทำการ 1,013 (ราย)						
เกิน 3 วันทำการ - (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	...100%				
ภายใน 2 วันทำการ 1 (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ - (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งานโครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยบริษัทหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ - (ราย) เกิน 10 วันทำการ - (ราย)	85%	%				