



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ยะลา

ถึง กบส.ต.๓

เลขที่ ผล.(มค.) ๒๔๕๔/๕๔

วันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๕๔

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

สิ่งที่แนบมาด้วย จำนวน ๑๖ แผ่น

เรียน อก.บส.ต.๓

กฟจ.ยะลา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. (ไตรมาส ๔) ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๔ (ตามสิ่งที่แนบมาด้วย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป

(นายสิทธิ รักษ์พันธ์)

รจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.

14 พ.ย. 2553

ผบค.ยล.

โทร ๐๗๓-๒๗๔๔๘๒

ดาวเทียม ๑๔๖๓๕

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

1.1. ฐานข้อมูลและเครื่องมือสำหรับการวิจัย (ข้อมูลเชิงปริมาณ-เชิงคุณภาพ)

ลำดับที่	สถานที่ทำงานของผู้เข้าฝึก (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแบบต้นๆ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เวลา (เฉลี่ย)	ผลการวัดแบบต้น	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	สถานี่จ่ายไฟฟ้าของสถานีรถไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	1 พ.ย. 2559 09.20 น.	118.4	✓	

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

1.1 มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี(กม.))	วัน เดือน ปี วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันวัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ต่ำแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
					ทิศทาง	ที่ต้นหม้อแปลง (เควี)	ต่ำแรงต่ำ(โวลท์)		ณ จุดในระบบจำหน่าย ซึ่งมาตรฐาน	ไม่ ได้มาตรฐาน
๑	ยะลา ๑	๔	หม้อแปลง T๔/๓ PEA ๔๕-๐๑๐๗๔๓ บริเวณบ้านบือแน ต.บ้านบือแน อ.เมือง จ.ยะลา ห่างจาก สฟฟ.๑ ประมาณ ๙ กม.	๑ พ.ย.๒๕๕๙ ๐๙.๐๐น.	๓๓.๙๐	๔๐๑	๓		✓	
๒	ยะลา ๒	๑	หม้อแปลง T๑/๔๘ PEA ๓๗-๐๑๕๐๗๕ บริเวณ ถนนศรีบำรุง ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา ห่างจาก สฟฟ.๒ประมาณ ๖ กม.	๑ พ.ย.๒๕๕๙ ๐๙.๔๐น.	๓๔.๐๐	๔๐๒	๓	๓๔.๐๐	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1.2 มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะทางจากสถานีฯ(กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันช่วง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
					จุดสถานีฯ (เควี)	จุดระยะหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ณ จุดในระบบจำหน่าย	ไม่ได้อ
๓	ยะลา ๑	๒	หม้อแปลง T๒/๑๘	๑ พ.ย.๒๕๕๔	๓๔.๘	๓๙๐	๒	๓๒.๑๗	✓	
			หน้าสนง.กองช่าง รร.๕๐ เมตร	๔.๐๐ น.						
๔	ยะลา ๑	๔	หม้อแปลง T๔/๕๔	๑ พ.ย.๒๕๕๔	๓๓.๘	๓๙๐	๓	๓๒.๑๗	✓	
			หน้าสนง. กฟผ.ร.ม.-๑๐๐เมตร	๔.๐๐ น						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	ยะลา ๑	หม้อแปลง 1๗/๑๘ PEA ๓๓-๐-๐๕๕๗๐ บริเวณหลังวัดเมือง ซอยพ ด.สละแดง ย.เบ็ลัง จ.ยะลา	๑ พ.ย.๒๕๕๙	๒๓๐	๒๓๐	
			๑๐.๓๐ น.			
๒	รามัน	หม้อแปลง T๒/๑๘ หน้าถนนกองทัพนั่งเครื่องจักรห้สวนยางรามัน	๑ พ.ย.๒๕๕๙	๒๓๐	๒๓๐	
			๙.๐๐ น.			
๓	รามัน	หม้อแปลง T๙/๒๔ หน้าสนง. กฟภ.ร.ม.	๑ พ.ย.๒๕๕๙	๒๓๐	๒๓๐	
			๐๙.๐๐ น.			
๔	บันนังสตา	หม้อแปลง T๓/๑ น.บันนังการะแจะ ต.ธารใต้ อ.ธารโต จ.ยะลา	๓๑ ต.ค.๒๕๕๙	๒๓๘.๓๒	๒๒๘.๓๒	
			๐๙.๐๐ น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้า.....จ.ยะลา.....เขต.....ภาคใต้.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่มิเตอร์
 - 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะทางจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ยะลา๑	หม้อแปลง T๗/๒๘ PEA ๓๙-๐๐๕๘๙๐ บร.กบหลังวัดเมือง ขอยยผ ต.สะบดง อ.เมือง จ.ยะลา	๑ พ.ย.๒๕๕๘	๔๐๑	๔๐๑	
		ระยะทางจากหม้อแปลง ๒๒๐ เมตร	๑๐.๑๐ น.			
๒	รามัน	หม้อแปลงT๒/๑๘ หน้าตม.กອງทุ่งสงเคราะห้การร้สวณยารามัน	๑ พ.ย.๒๕๕๘	๓๘๐	๓๘๐	
		ระยะทางจากหม้อแปลง ๕๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.			
๓	รามัน	หม้อแปลง T๘/๒๔ หน้าตม.กฟส.รณ.	๑ พ.ย.๒๕๕๘	๓๙๐	๓๙๐	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.			
๔	บันนังสตา	หม้อแปลง T๘/๑๖ บ.บันนังสตาจ.ยะลา	๑๑ ต.ค.๒๕๕๘	๓๘๐	๓๘๐	
		ระยะทางจากหม้อแปลง ๕๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	%	%	%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		186				
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		-				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตสหมทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	%	98%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน 83,816 (ราย)		83,816				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตสหมททั้งหมด 83,816 (ราย)		83,816				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	%	99%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน 37,160 (ราย)		37,160				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด 37,160 (ราย)		37,160				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	98.71%	%	96%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า 120,616 (ราย)		120,616				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด 122,188 (ราย)		122,188				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อสงสัย ร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	100%	%	%	%	
- สามารถควบคุมความของผู้ไฟฟ้า						
ภายใน 30 วันทำการ 1 (เรื่อง)		1				
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า						
เกินกว่า 30 วันทำการ 1 (เรื่อง)		1				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถควบคุมคำถามของผู้ไฟฟ้า						
ภายใน 10 นาที						
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า						
เกินกว่า 10 นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การขอแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน - (จาย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จาย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานหันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (จาย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานหันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (จาย)						
	100%	100%	%	%	%	
	100%	100%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	%	%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าภายในหม้อใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเซอร์กิตไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ 52 (ราย)		52				
เกิน 2 วันทำการ - (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ 107 (ราย)		107				
เกิน 5 วันทำการ - (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	%	%	%	
ภายใน 35 วันทำการ 1 (ราย)		-				
เกิน 35 วันทำการ - (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ศ.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ - (ราย) เกิน 55 วันทำการ - (ราย)	100%	100%	%	%	%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การร้องขอผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ - (ราย) เกิน 15 วันทำการ - (ราย)	100%	100%	%	%	%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ 18 (ราย) เกิน 3 วันทำการ - (ราย)	100%	100%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ศ.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	%	%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ - (ราย)	-					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ - (ราย)	-					
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๖ วันทำการ (ราย)	-					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน ๖ วันทำการ (ราย)	-					
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	9๕%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	-					
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	-					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	%	%	%	
ภายใน 1 วันทำการ 762 (ราย)		762				
เกิน - วันทำการ - (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ 1,076 (ราย)		1,076				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	100%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ - (ราย)		-				
เกิน 2 วันทำการ - (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ - (ราย) เกิน 10 วันทำการ - (ราย)	85%	%	%	%	%	
		-				
		-				