



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ยะลา

ถึง กบล.ต.๓

เลขที่ ๑๓๒๙/๒๕๖๑

วันที่ ๑๑ มิ.ย. ๒๕๖๑

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

สิ่งที่แนบมาด้วย จำนวน ๑๕ แผ่น

เรียน อก.บล.ต.๓

กฟจ.ยะลา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (ไตรมาส ๒) ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑ (ตามสิ่งที่แนบมาด้วย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป

(นายวาฮอ บuahะ)

รจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.

11 มิ.ย. 2561

ผบค.ยล.

โทร ๐๗๓-๒๗๔๘๘๒

ดาวเทียม ๑๔๖๓๕

กมล.๗๓
ส่งทางระบบสารบรรณ
 สิ้นฟ้า สิ้นลม

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	สถานีจ่ายไฟยะลา 2 หน้าโรงพยาบาลศรัยยะลา ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	6 มิ.ย. 61 10.00 น.	118.4	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี(กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่
1	ยะลา 1	5	หม้อแปลง T5/30-2 250 kVA PEA 58-011650 บริเวณ บ้านจัดสรรสถิตย์ภิรมย์ โครงการ4 อ.เมือง จ.ยะลา ห่างจาก สฟฟ.1 ประมาณ 4 กม.	5 มิ.ย. 61 11.00 น.	34.1	402	3		✓	
2	ยะลา 2	2	หม้อแปลงT2/5 100 kVA. PEA 54-015715 บริเวณ บ้านสาคอ2 ห่างจาก สฟฟ.2 ประมาณ 3 กม.	5 มิ.ย. 61 11.00 น.	33.8	401	3		✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ(กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
3	ยะลา 1	2	หม้อแปลง T2/18 หน้าสนง.กองทุนสงเคราะห์การทำ สวนยางรามัน ห่างจาก สฟฟ.1 ประมาณ 50 กม.	4 มิ.ย. 61 09.00 น.	34.5	390	3	32.17	✓	
4	ยะลา 1	9	หม้อแปลง T9/24 หน้าสนง. กฟส.รม. ห่างจาก สฟฟ.1 ประมาณ 100 กม.	4 มิ.ย. 61 09.00 น.	33.5	390	3	32.17	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ชาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ มาตรฐาน
1	ยะลา 1	หม้อแปลง T5/54 400 kVA. PEA 38-011552 บริเวณปากซอย วิฑูรอุทิศ 9 ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	5 มิ.ย. 61	228	✓	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 100 เมตร	10.00 น.			
2	รามัน	หม้อแปลง T2/18 หน้าสนง.กองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางรามัน	4 มิ.ย. 61	230	✓	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 50 เมตร	09.00 น.			
3	รามัน	หม้อแปลง T9/24 หน้าสนง. กฟส.รม.	4 มิ.ย. 61	230	✓	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	09.00 น.			
4	บันนังสตา	หม้อแปลง T2/3 บ้านสันติ1 ต.เขื่อนบางลาง อ.บันนังสตา จ.ยะลา	31 พ.ค. 2561	230	✓	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	09.00 น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ยะลา	หม้อแปลง T5/54 400 KVA. PEA 38-011552 บริเวณปากซอย วิฑูรอุทิศ 9 ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	5 มิ.ย. 61	399	✓	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 100 เมตร	10.00 น.			
2	รามัน	หม้อแปลง T2/18 หน้าสนง.กองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางรามัน	4 มิ.ย. 61	380	✓	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง 50 เมตร	09.00 น.			
3	รามัน	หม้อแปลง T9/24 หน้าสนง. กฟส.รม.	4 มิ.ย. 61	380	✓	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	09.00 น.			
4	บันนังสตา	หม้อแปลง T2/3 บ้านสันติ1 ต.เขื่อนบางลาง อ.บันนังสตา จ.ยะลา	31 พ.ค. 2561	380	✓	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	09.00 น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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 - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. 218 (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. - (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน - (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน - (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน 85,829 (ราย)		85,471	85,829			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด 85,829 (ราย)		85,471	85,829			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน 39,611 (ราย)		39,771	39,611			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด 39,611 (ราย)		39,771	39,611			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	98.67%	98.80%			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า 124,302 (ราย)		123,651	124,302			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด 125,813 (ราย)		125,284	125,813			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
<p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ 6 (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ - (เรื่อง) 	100%	100%	100%			
<p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (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.
การไฟฟ้า.....จ.ยะลา.....เขต.....3ภาคใต้.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	%	%			
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน - (ราย)		-	-			
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-			
การปฏิบัติงาน	100%	%	%			
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (ราย)		-	-			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมแล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ 84 (ราย)		63	84			
เกิน 2 วันทำการ - (ราย)		-	-			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 5 วันทำการ 159 (ราย)		135	159			
เกิน 5 วันทำการ - (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	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%	%	%			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100 %	100%			
ภายใน 2 วันทำการ 9 (ราย)		1	9			
เกิน 2 วันทำการ - (ราย)		-	-			
- นอกเขตเมือง	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%	100%			
ภายใน 35 วันทำการ 1 (ราย)		1	1			
เกิน 35 วันทำการ - (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ 1 (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%	100%			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการรับใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ - (ราย) เกิน 15 วันทำการ - (ราย)	100%	%	%			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ 23 (ราย) เกิน 3 วันทำการ - (ราย)	100%	100%	100%			
		17	23			
		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ - (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ - (ราย)	100%	%	%			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วย ไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ - (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	%	%			
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	%	%			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 1 วันทำการ 1,107 (ราย)		462	1,107			
เกิน 1 วันทำการ - (ราย)		-	-			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 3 วันทำการ 1,002 (ราย)		500	1,002			
เกิน 3 วันทำการ - (ราย)		-	-			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ 8 (ราย)		-	8			
เกิน 2 วันทำการ - (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

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



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ยะลา ถึง กบล.ต.๓
เลขที่ ยล.(บค.)- ๑๐๑๓ /๓๕๖๑ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม ๒๕๖๑
เรื่อง สรุปผลการดำเนินงาน “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ”

เรียน อก.บล.

กฟจ.ยะลา ขอสรุปผลการดำเนินงาน “PEA บริการถูกใจ มิติใหม่งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ”
ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๑ ตามเอกสารแนบจำนวน ๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป

(นายวงษะ บาเพะ)

รจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.

25 ก.ค. 2561

สรุปรายงานผลการดำเนินงาน "PEA บริการลูกค้าวิถีใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ไฟฟ้า"

1. ขึ้นขอไฟฟ้าขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ พร้อมชำระค่าธรรมเนียมได้ภายใน 15 นาที 2. เรดมิเตอร์ขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ ติดมิเตอร์ได้ภายใน 24 ชม.

กฟช. ยะลา และ กฟช. กฟช. ในสังกัด

ประจำเดือน มิถุนายน 2561

ที่	รหัสการไฟฟ้า	กฟช.	ปริมาณงานบริการรับคำร้อง / รับชำระเงินภายใน 15 นาที										ติดตั้งมิเตอร์ภายใน 24 ชั่วโมง						
			1. งานบริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่		2. ค้นหาสถานที่ PEA MAP			3. รับคำร้องในระบบ		4. รับชำระเงิน			(5) ติดตั้งมิเตอร์ในเขตเมือง						
			คำร้องทั้งหมด (ราย)	คำร้องที่เข้าโครงการ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้			ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้ (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้			ทั้งหมด (ราย)	ดำเนินการได้ (ราย)	ดำเนินการไม่ได้		
						ข้อมูล PEA MAP ไม่ถูกต้อง (ราย)	ลูกค้าไม่ สามารถชี้ จุดติดตั้งได้ (ราย)	อื่นๆ (ถ้ามี โปรด ระบุด้านล่าง)				ลูกค้าไม่ ประสงค์ ชำระเงิน (ราย)	ลูกค้า เตรียมเงิน ไม่ เพียงพอ (ราย)	อื่นๆ (ถ้ามี โปรด ระบุด้านล่าง)			ระบบไฟฟ้า ภายในไม่เป็น ตามมาตรฐาน (ราย)	ต้องขยายเขต ระบบไฟฟ้า (ราย)	อื่นๆ (ถ้ามี โปรด ระบุด้านล่าง)
1	LO1101	กฟช. ยะลา	152	152	152	0	0	0	152	0	152	0	0	0	71	0	40	31	0
2	LO1301	กฟช. รามัน	27	0	27	0	0	0	27	0	27	0	0	0	27	20	7	0	0
3	LO1201	กฟช. บันนังสตา	24	0	24	0	0	0	24	0	24	0	0	0	0	0	0	0	24
4	LO1104	กฟช. ยะนา	26	0	26	0	0	0	26	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0
5	LO1113	กฟช. กาบัง	5	0	5	0	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0
6	LO1114	กฟช. กรงปินัง	9	0	9	0	0	0	9	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0
7	LO1202	กฟช. ฮาริต	4	0	4	0	0	0	4	0	4	0	0	0	0	0	0	0	4
9																			
10																			
รวม			247	152	247	0	0	0	247	0	247	0	0	0	98	20	47	31	28

หมายเหตุ