



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ยะลา

เลขที่ นล.๗๕๖/๑๗๕/๒

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

สิ่งที่แนบมาด้วย จำนวน ๑๖ แผ่น

เรียน อก.บล.ต.๓

ถึง กบล.ต.๓

วันที่ ๑๔ ม.ค. ๒๕๖๒

กฟจ.ยะลา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (ไตรมาส ๔) ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ (ตามสิ่งที่แนบมาด้วย)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป

(นายวาสุ บาหะ)

รจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.

15 ม.ค. 2562

ผบค.ยล.

โทร ๐๗๓-๒๗๔๘๙๒

ดาวเทียม ๑๔๖๓๕

กฟภ. ย. ๑
ส่งทางระบบสารบรรณฯ
สัสสม
กฟภ.

16 ม.ค. 2562

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

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 หน้าโรงฆ่าสัตว์ยะลา ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	4 ม.ค. 62 10.00 น.	116.7	✓	

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	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	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	ยะลา 1	5	หม้อแปลง T5/71-2 160 kVA PEA 42-112240 บริเวณ ปากซอยกุ่มูสยาม อ.เมือง จ.ยะลา ห่างจาก สฟฟ.1 ประมาณ 9 กม.	4 ม.ค. 62 14.00 น.	33.5	401	3		✓	
2	ยะลา 2	4	หม้อแปลงT4/30 250 kVA. PEA 37-011068 บริเวณ หน้าไปรษณีย์ยะลา ห่างจาก สฟฟ.2 ประมาณ 7 กม.	4 ม.ค. 62 14.00 น.	33.6	400	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 สฟพ.1 ประมาณ 50 กม.	3 ม.ค. 62 09.00 น.	33.9	390	3	32.17	✓	
4	ยะลา 1	9	หม้อแปลง T9/24 หน้าสนง. กฟส.รม. ห่างจาก สฟพ.1 ประมาณ 100 กม.	3 ม.ค. 62 09.00 น.	33.4	390	3	32.17	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	ยะลา1 F8	หม้อแปลง T8/23 315 kVA. PEA 58-011121 บริเวณ ช้างศูนย์ เยาวชน ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	4 ม.ค. 62	225	✓	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 100 เมตร	15.00 น.			
2	รามัน	หม้อแปลง T2/18 หน้าสนง.กองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางรามัน	3 ม.ค. 62	230	✓	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 50 เมตร	09.00 น.			
3	รามัน	หม้อแปลง T9/24 หน้าสนง. กฟส.รม.	3 ม.ค. 62	230	✓	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	09.00 น.			
4	บันนังสตา	หม้อแปลง T1/3 บ้านบันนังบูโบ ต.ถ้ำทะเล อ.บันนังสตา จ.ยะลา	31 ธ.ค. 2561	231	✓	
		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 กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ยะลา1 F8	หม้อแปลง T8/23 315 kVA. PEA 58-011121 บริเวณ ช้างศูนย์ เยาวชน ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	4 ม.ค. 62	401	✓	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 100 เมตร	15.00 น.			
2	รามัน	หม้อแปลงT2/18 หน้าสนง.กองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางรามัน	3 ม.ค. 62	380	✓	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง 50 เมตร	09.00 น.			
3	รามัน	หม้อแปลง T9/24 หน้าสนง. กฟส.รม.	3 ม.ค. 62	380	✓	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	09.00 น.			
4	บันนังสตา	หม้อแปลง T1/3 บ้านบันนังบูโบ ต.ถ้ำทะลุ อ.บันนังสตา จ.ยะลา	31 ธ.ค. 2561	380	✓	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	09.00 น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. 154 (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. - (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	98.89%	100%	100%	99.62%	
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
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน 88,581 (ราย)		84,901	87,722	88,581	261,204	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด 88,581 (ราย)		84,901	87,722	88,581	261,204	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน 38,536 (ราย)		41,955	39,323	38,536	119,814	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด 38,536 (ราย)		41,955	39,323	38,536	119,814	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	98.59%	98.62%	98.90%	98.70%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า 125,744 (ราย)		125,110	125,333	125,744	376,187	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด 127,137 (ราย)		126,898	127,087	127,137	381,122	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
<p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ 11 (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ - (เรื่อง) 	100%	100%	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
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	%	%	%	%	
- แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า		-	-	-	-	
ไม่น้อยกว่า 3 วัน - (ราย)		-	-	-	-	
- แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	100%	%	%	%	%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (ราย)		-	-	-	-	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....และสาขา.....เขต.....ภาคใต้.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลเมืองและเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกิน 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100%	%	%	%	%
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. - (ราย)	-	-	-	-	-
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. - (ราย)	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....ระยะเวลา.....เขต.....ภาคใต้.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ผลการดำเนินงาน	
					ไตรมาส 4	ไตรมาส 4
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าสามารถขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากผู้ยื่นข้อใช้ไฟฟ้าในระบบและปฏิบัติตามเงื่อนไขของกรมการไฟฟ้าจำนวนข้อใช้ไฟฟ้า)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดไม่เกิน						
30 และ 31	100%	100%	100%	100%	100%	100%
- เขตเมือง						
ภายใน 2 ชั่วโมง (สาย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 2 ชั่วโมงการ (สาย)						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 5 ชั่วโมงการ (สาย)						
ภายใน 5 ชั่วโมงการ (สาย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 5 ชั่วโมงการ (สาย)						

ปัญหาอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....และตา.....เขต.....ภาคใต้.....

3. มาตรฐานการให้บริการสำหรับผู้บริโภค (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	การดำเนินงาน	
						ค.ค.	ไตรมาส 4
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%	100%	100%	30 แอมป์ 3 เฟส
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ภายใน 2 วันทำการ 1 (ราย)
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)
							เกิน 5 วันทำการ (ราย)
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 kv)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 kv	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ภายใน 35 วันทำการ 4 (ราย)
							เกิน 35 วันทำการ - (ราย)

บัญชีรายชื่อ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....และ.....เขต.....ภาคใต้.....

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

ประเภท	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย	งาน/โครงการ
	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.2.2 หมอกลงหนาตัวเกินกว่า 250 เมตร แต่ไม่เกิน 2,000 เมตร	-	-	-	-	100%	ภายใน 55 วันทำการ 1 (ราย) เกิน 55 วันทำการ - (ราย)
3.3 ระยะเวลาดำเนินการของข้อร้องเรียน	-	-	-	-	100%	3.3.1 การโอนข้อมูลผู้ไฟฟ้าและข้อร้องเรียน ให้ฝ่ายบริการผู้ไฟฟ้า
ภายใน 15 วันทำการ 12 (ราย)	5	32	12	49	100%	เกิน 15 วันทำการ - (ราย)
ภายใน 3 วันทำการ 32 (ราย)	33	31	32	96	100%	เกิน 3 วันทำการ 3 (ราย)
3.3.2 การจ่ายคืนหม้อแปลงที่เกินกำหนดผู้ไฟฟ้า	-	-	-	-	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

การไฟฟ้า จ.ยะลา เขต 3ภาคใต้

ประเภทข้อผิดพลาด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย	งาน/โครงการ
	ไตรมาส 4	ก.ค.	พ.ย.	ค.ค.		
	%	%	%	%	100%	3.3 การตรวจซ่อมของเสียในสายส่งตามระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้าการเจริญ
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
	%	%	%	%	100%	3.4 การตรวจซ่อมของเสียในสายส่งตามระดับแรงดันไฟฟ้า
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
	%	%	%	%	95%	3.3.5 การดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง (การดำเนินงาน 5 ปี (รายละเอียด) LMP ผู้ซื้อไฟฟ้า ๒๖๒๕๒ - LMP ผู้ซื้อไฟฟ้า ๒๖๒๕๒ (รายละเอียด) - LMP ผู้ซื้อไฟฟ้า ๒๖๒๕๒ LMP ผู้ซื้อไฟฟ้า ๒๖๒๕๒ LMP ผู้ซื้อไฟฟ้า ๒๖๒๕๒
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานค่าความพึงพอใจการบริการของ กฟภ.

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

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

ประเภทอุปสรรค	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย	งาน/โครงการ
	ไตรมาส 4	ธ.ค.	พ.ย.	ค.ค.		
						3.4 ระยะเวลาดำเนินการโดยทีมกลุ่มกรณีฉุกเฉินของช่างไฟฟ้า (นับตั้งแต่จากจำนวนผู้ไฟฟ้าที่แจ้งเบาะแสจนถึงเบี่ยงเบน)
						3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าแยกตามเงื่อนไขครบถ้วน
						- เวลาเฉลี่ย
						ภายใน 1 ชั่วโมง (จ่าย) 1,007 (จ่าย)
						เกิน 1 ชั่วโมง (จ่าย) - (จ่าย)
						- นอกเขตเฉลี่ย
						ภายใน 3 ชั่วโมง (จ่าย) 1,184 (จ่าย)
						เกิน 3 ชั่วโมง (จ่าย) - (จ่าย)
						3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่
						ภายใน 2 ชั่วโมง (จ่าย) - (จ่าย)
						เกิน 2 ชั่วโมง (จ่าย) - (จ่าย)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....และสาขา.....เขต.....ภาคใต้.....

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

ประเภทข้อผิดพลาด	ผลการดำเนินงาน				เป้าหมาย	3.5 การจ่ายเงินคืนค่าปรับที่จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครัวเรือนต่อเดือนตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	ภายใน 10 วันทำการ - (จ่าย)	เกิน 10 วันทำการ - (จ่าย)
	ไตรมาส 4	ธ.ค.	พ.ย.	ผลการดำเนินงาน				
	%	%	%	%	85%			
	-	-	-	-				