



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก กฟจ.ยะลา ถึง กบค.ต.๓
เลขที่ ยล-(บค) ๑๕๑๓/๕๙ วันที่ ๗ สิงหาคม ๒๕๕๘
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟล.
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบจำนวน ๑๔ แผ่น

เรียน อก.บล.

กฟจ.ยะลา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.
(ไตรมาส ๓) ประจำปี ๒๕๕๘ กรกฎาคม ๒๕๕๘ ตามเอกสารแนบจำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป

(นายเนาวรัตน์ กุละศิริมา)
ชก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.
7 มิ.ย.

ผบค.ยล.

โทร. ๐๗๓-๒๗๔๘๔๒

ดาวเทียม ๑๔๖๓๕

พ.๒.๓.๓
ส่งทางระบบสารบรรณ
○ สฟห ○ สสผ
ผู้ส่ง...../.....
๑๐ ส.ค. ๒๕๕๘

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ KV. (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง) ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลงด้าน แรงต่ำ (โวลต์)			ณ จุดในระบบจำหน่าย ได้มาตรฐาน ๓๑.๓-๓๔.๗ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	ยะลา ๑		หม้อแปลง T๙/๓ บ.บือแน ห่างจาก สฟฟ. ๑๒ กม.	๓ ส.ค.๒๕๕๘ ๐๙.๐๐น.	๓๓.๔๐	๔๐๒	๓	๓๓.๔๐	✓	
๒	ยะลา ๒		หม้อแปลงT๒/๓๗ บ.ป่าพ้อ ห่างจาก สฟฟ. ๑๘ กม.	๓ ส.ค.๒๕๕๘ ๑๐.๐๐น.	๓๔.๐๐	๔๐๑	๓	๓๔.๐๐	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป.(ผภ.)๔๕-๐๕/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย ๑. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ V.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ชั้น ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน		ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบ	
				ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
๑	ยะลา	หม้อแปลง ๕๘/๒๑.๑.รวมมิตร ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	๓ ส.ค.๒๕๕๘	๒๒๘	๒๒๘		
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๒๐ เมตร	๑๑.๓๐ น.				
๒	รามัน	หม้อแปลง ๓๘/๒๔ หน้า ส.น.ง กฟส.รามัน. อ.รามัน จ.ยะลา	๓ ส.ค.๒๕๕๘	๒๓๐	๒๓๐		
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.				
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง ๓๒/๓ บ.ภักดี ต.เขื่อนบางลาง อ.บันนังสตา จ.ยะลา	๓๑ ก.ค.๒๕๕๘	๒๓๑	๒๓๑		
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๐๖/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย ๑. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ V.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. ชั้น ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน		ผลการวัดแรงดัน	
				ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส	(โวลต์)	ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	ยะลา	หม้อแปลง I๘/๒๑ ถ.รวิมित्र ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	๓ ส.ค.๒๕๕๘	๔๐๑	๔๐๑	๔๐๑	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๒๐ เมตร	๑๑.๓๐ น.				
๒	รามัน	หม้อแปลง T๙/๒๔ หน้า ส.น.ง กฟส.รามัน อ.รามัน จ.ยะลา	๓ ส.ค.๒๕๕๘	๓๙๐	๓๙๐	๓๙๐	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.				
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง T๒/๓ บ.ภักดี ต.เขื่อนบางลาง อ.บันนังสตา จ.ยะลา	๓๑ ก.ค.๒๕๕๘	๓๘๐	๓๘๐	๓๘๐	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๐๗/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส.๓	
๓.๑.๑	คุณภาพไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%				
๓.๑.๑.๑	การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน(Planned Outage)สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐KVA.ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
	การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%				
	แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-				
	แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-				
	การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%				
	ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-				
	ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๐๘/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส.๓	
๓.๑.๑.๒	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA. ขึ้นไป	๑๐๐%	๑๐๐%			
	ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน					
	แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%				
	แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)					

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๐๙/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส.๓	
๓.๑.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข (ครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	๑๐๐%	๑๐๐%				
๓.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐ - ๒๓๐ โวลท์)						
๓.๑.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๒ วันทำการ ๗๕ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ - (ราย)		-				
นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๕ วันทำ ๑๐๑ (ราย)						
เกิน ๕ วันทำการ - (ราย)		-				

หมายเหตุ: หากมีการคิดค่าปรับให้กรอกเพิ่มในแบบฟอร์ม GSP ๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส.๓	
๓.๑.๒.๒	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
	- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%				
	ภายใน ๒ วันทำ	(ราย)	-				
	เกิน ๒ วันทำการ	(ราย)	-				
	- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%				
	ภายใน ๕ วันทำการ	(ราย)	-				
	เกิน ๕ วันทำการ	(ราย)	-				
๓.๑.๒.๒	ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ KV)						
๓.๑.๒.๒.๑	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ KVA.	๑๐๐%	๑๐๐%				
	ภายใน ๓๕ วันทำการ	(ราย)					
	เกิน ๓๕ วันทำการ	(ราย)	-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๑/๑๖

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส.๓	
๓.๑.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ KVA.	๑๐๐%	๑๐๐%				
แต่ไม่เกิน ๒๐๐๐ KVA.						
ภายใน ๕๕ วันทำการ	๑๐๐%	-				
เกิน ๕๕ วันทำการ		-				
๓.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๑.๓.๑ โอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน	๑๐๐%	๑๐๐%				
การใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๑๕ วันทำ	๑๐๐%	-				
เกิน ๑๕ วันทำการ		-				
๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๓ วันทำการ						
เกิน ๓ วันทำการ		-				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส.๓	
๓.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจาก (วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๑ วันทำการ ๖๗๓ (ราย)						
เกิน ๑ วันทำการ - (ราย)		-				
-นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๓ วันทำ ๑,๐๖๕ (ราย)						
เกิน ๓ วันทำการ - (ราย)		-				
๓.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๒ วันทำการ ๑ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ - (ราย)		-				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส.๓	
๓.๓.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. -๑๙๙ (ครั้ง)						
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. - 2 (ครั้ง)						
๓.๓.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๖๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟ						
ภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)						

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดูแลผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส.๓	
๓.๓.๓ การอ่าน						
๓.๓.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่เกิน ๒๕%					
ไม่เกินร้อยละ ๒๕						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าใช้จริงทุก เดือน ๗๒,๐๒๕ (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ๗๒,๐๒๕ (ราย)						
๓.๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าใช้จริงทุกเดือน ๔๖,๐๑๑ (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด ๔๖,๐๑๑ (ราย)						
๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
น้อยกว่าร้อยละ ๙๐						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ ๑๑๔,๖๘๐ (ราย)						
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด ๑๑๘,๒๘๓ (ราย)						

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส.๓	
๓.๓๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง	ไม่น้อยกว่า ๙๕%					
ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๓๐ วันทำการ - (เรื่อง)		-				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกินกว่า ๓๐ วันทำการ - (เรื่อง)		-				

หมายเหตุ : หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้า ของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

๓. มาตรฐานการให้บริการทางการเงินของผู้เช่าไฟฟ้า ของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)							
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส.๓	ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.					
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	๑๐๐%					
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)	-						
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	-						