



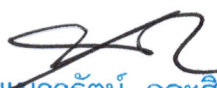
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก กฟจ.ยะลา ถึง กบล.ต.๓
เลขที่ ยล-(บค) ๓๕๔/๕๗ วันที่ ๙ ก.พ. ๒๕๕๙
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบจำนวน ๑๔ แผ่น

เรียน อก.บล.

กฟจ.ยะลา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
(ไตรมาส ๑) ประจำปี เดือน มกราคม ๒๕๕๙ ตามเอกสารแนบจำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป


(นายเนาวรัตน์ กุละศิริมา)
รจก.ยล รักษาการแทน ผจก.ยล.

๙ ก.พ. ๕๙



ผบค.ยล.

โทร. ๐๗๓-๒๗๔๘๙๒

ดาวเทียม ๑๔๖๓๕

ส่งทางระบบสารบรรณ
☐ สืบ ☒ สืบ
ผู้
11 ก.พ. 2559

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย ๑. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- 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 (โวลท์)		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลงด้าน แรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๓๑.๓-๓๔.๗ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	ยะลา ๑		หม้อแปลง T๕/๖๖ บ้านนัดโต๊ะโมง ห่างจาก สฟฟ. ๑๑ กม.	๒ ก.พ ๒๕๕๙ ๐๙.๐๕น.	๓๔.๔๐	๔๐๑	๓	๓๔.๔๐	✓	
๒	ยะลา ๒		หม้อแปลงT๒/๒๙ ปากซอยมสุลิบบำรุง ห่างจาก สฟฟ. ๗ กม.	๒ ก.พ.๒๕๕๙ ๐๙.๓๐น.	๓๔.๐๐	๔๐๐	๓	๓๔.๐๐	✓	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป.(ผภ.)๔๕-๐๕/๑๖

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย ๑. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ V.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบ จำหน่าย	
			เวลา	ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้
	ชั้น ๑,๒	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	ที่วัดแรงดัน ฯ	(โวลต์)	๒๐๐-๒๔๐โวลต์	มาตรฐาน
๑	ยะลา	หม้อแปลง T๗/๖ ถ.เวฬุวัน ซอย๔ ต.สเตง อ.เมือง จ.ยะลา	๒ ก.พ.๒๕๕๙	๒๒๙	๒๒๙	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๑๐.๑๐ น.			
๒	รามัน	หม้อแปลง.T๙/๒๔ หน้า ส.น.ง กฟส..อ.รามัน จ.ยะลา	๑ ก.พ.๒๕๕๙	๒๓๐	๒๓๐	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.			
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง T๒/๓ บ.ภักดี ต.เขื่อนบางลาง อ.บันนังสตา จ.ยะลา	๓๑ ม.ค.๒๕๕๙	๒๓๑	๒๓๑	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) ๔๕ - ๐๖/๑๖

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย ๑. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ V.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน	ผลการวัดแรงดัน	
			เวลา	ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้
	ชั้น ๑,๒	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	ที่วัดแรงดัน ฯ	(โวลต์)	๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	มาตรฐาน
๑	ยะลา	หม้อแปลง T๗/๖ ถ.เวฬุวัน ซอย๔ ต.สเตง อ.เมือง จ.ยะลา	๒ ก.พ.๒๕๕๙	๔๐๒	๔๐๒	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๑๐.๑๐ น.			
๒	รามัน	หม้อแปลง.T๙/๒๔ หน้า ส.น.ง กฟส.อ.รามัน จ.ยะลา	๑ ก.พ.๒๕๕๙	๓๙๐	๓๙๐	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.			
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง T๒/๓ บ.ภักดี ต.เขื่อนบางลาง อ.บันนังสตา จ.ยะลา	๓๑ มี.ค.๒๕๕๙	๓๘๐	๓๘๐	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๐๗/๑๖

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๑.๑	คุณภาพไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%				
๓.๑.๑.๑	การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน(Planned Outage)สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐KVA.ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
	การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%				
	แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน - (ราย)		-				
	แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน - (ราย)		-				
	การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%				
	ปฏิบัติงานทันทีตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (ราย)		-				
	ไม่สามารถปฏิบัติงานทันทีตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (ราย)		-				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๐๘/๑๖

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๑.๑.๒	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน	๑๐๐%	๑๐๐%				
	เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง						
	ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA. ขึ้นไป						
	ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน						
	แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. - (ราย)	๑๐๐%	-				
	แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. - (ราย)		-				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) ๔๕ - ๐๙/๑๖

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส ๑	
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 ๕๓ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ - (ราย)						
นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๕ วันทำ ๑๒๒ (ราย)						
เกิน ๕ วันทำการ - (ราย)		-				

หมายเหตุ: หากมีการคิดค่าปรับให้กรอกเพิ่มในแบบฟอร์ม GSP ๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) ๔๕ - ๑๐/๑๖

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๑.๒.๑.๒ 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 ๕ (ราย)						
เกิน ๓๕ วันทำการ - (ราย)		-				

หมายเหตุ: หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๑/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๑.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ KVA.	๑๐๐%	๑๐๐%				
แต่ไม่เกิน ๒๐๐๐ KVA.						
ภายใน ๕๕ วันทำการ ๕ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%				
เกิน ๕๕ วันทำการ - (ราย)						
๓.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๑.๓.๑ โอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน	๑๐๐%	๑๐๐%				
การใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๑๕ วันทำ - (ราย)	๑๐๐%	-				
เกิน ๑๕ วันทำการ - (ราย)		-				
๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๓ วันทำการ ๓๓ (ราย)						
เกิน ๓ วันทำการ - (ราย)		-				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผ.ภ.) ๔๕ - ๑๒/๑๖

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%				
และไฟฟ้ากระพริบ						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ - (ราย)		-				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ - (ราย)		-				
๓.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด	๑๐๐%	๑๐๐%				
หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๕ วันทำการ - (ราย)	๑๐๐%	-				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		-				
เกิน ๕ วันทำการ - (ราย)	๑๐๐%	-				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๓/๑๖

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจาก (วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๑ วันทำการ ๗๑๐ (ราย)		-				
เกิน ๑ วันทำการ - (ราย)						
-นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๓ วันทำ ๑,๐๐๑ (ราย)						
เกิน ๓ วันทำการ - (ราย)						
๓.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๒ วันทำการ ๓ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ - (ราย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) ๔๕ - ๑๔/๑๖

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standaads)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๓.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ ร้อยละ ๙๐ หลังจาก	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง						
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. ๑๗๕ (ครั้ง)						
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม - (ครั้ง)		-				
๓.๓.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า ๘๐%					
ได้ร้อยละ ๖๐ ภายใน ๖ เดือน						
(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟ						
ภายใน ๖ เดือน - (เรื่อง)	-	-				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกินกว่า ๖ เดือน - (เรื่อง)	-	-				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๕/๑๖

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standaads)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การอ่าน						
๓.๓.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่เกิน ๒๕%					
ไม่เกินร้อยละ ๒๕						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าใช้จริงทุก เดือน ๗๒,๓๐๖ (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ๗๒,๓๐๖ (ราย)						
๓.๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าใช้จริงทุกเดือน ๔๗,๖๕๔ (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด ๔๗,๖๕๔ (ราย)						
๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๙๔.๓๖%				
น้อยกว่าร้อยละ ๙๐						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ ๑๑๓,๐๗๐ (ราย)		๘๗.๙๖%				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด ๑๑๙,๘๒๕ (ราย)		๑๐๐%				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๖/๑๖

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๓๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ หลังจากได้รับคำร้อง	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๓๐ วันทำการ - (เรื่อง)		-				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกินกว่า ๓๐ วันทำการ - (เรื่อง)		-				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส ๑	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๑๐ วันทำการ - (ราย)		-				
เกิน ๑๐ วันทำการ - (ราย)		-				