



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก กฟจ.ยะลา ถึง กบล.ต.ต.
เลขที่ ยล-(บค) ๑๒๒๓ / ๕๘ วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๕๘
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบจำนวน ๑๔ แผ่น

เรียน อก.บล.

กฟจ.ยะลา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
(ไตรมาส ๒) ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๘ ตามเอกสารแนบจำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป

(นายเนาวรัตน์ กุละศิริมา)
ชก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.
๗๐๖๖๕

ผบค.ยล.

โทร. ๐๗๓-๒๗๔๘๙๒

ดาวเทียม ๑๔๖๓๕

เลขที่ 3
ส่งทางระบบสารบรรณ
○ สัก ○ สิ้น
ผู้ส่ง ป.จ.ค.
- 9 ก.ค. 2558

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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 กฟฟ. ชั้น ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบ	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้
					๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	มาตรฐาน
๑	ยะลา	หม้อแปลง T๗/๑๘ ถ.หลังวัดเมือง ซ.๗ ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	๓ ก.ค.๒๕๕๘	๒๒๗	๒๒๗	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๑๐ เมตร	๐๙.๓๐ น.			
๒	รามัน	หม้อแปลง T๒/๑๘ หน้า ส.น.กองทุนสงเคราะห์การทำการส่วนยางรามัน. อ.รามัน จ.ยะลา	๒ ก.ค ๒๕๕๘	๒๓๐	๒๓๐	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.			
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง T๑/๓ บ.บันนังบูโบ ต.ถ้าทะลุ อ.บันนังสตา จ.ยะลา	๓๐ มิ.ย.๒๕๕๘	๒๓๑	๒๓๑	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๐๖/๑๖

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย ๑. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดสัมผัส - ขยาย)
- พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ V.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน		ผลการวัดแรงดัน	
				เวลาที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน	
	ชั้น ๑,๒	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	ที่วัดแรงดัน ฯ	(โวลต์)	๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่	
๑	ยะลา	หม้อแปลง T๗/๑๘ ถ.หลังวัดเมือง ช.๗ ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	๓ ก.ค.๒๕๕๘	๓๘๐	๓๘๐		
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๑๐ เมตร	๐๙.๓๐ น.				
๒	รามัน	หม้อแปลง T๒/๑๘ หน้า ส.น.งกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางรามัน.อ.รามัน จ.ยะลา	๒ ก.ค ๒๕๕๘	๓๙๐	๓๙๐		
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.				
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง T๑/๓ บ.บันนังบูโป ต.ถ้ำพะลุ อ.บันนังสตา จ.ยะลา	๓๐ มิ.ย.๒๕๕๘	๓๘๐	๓๘๐		
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้เสียข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๐๗/๑๖

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
๓.๑.๑	คุณภาพไฟฟ้า		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส.๒	
๓.๑.๑.๑	การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน(Planned Outage)สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐KVA.ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
	การแจ้งตัดไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
	แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-	-	-	-	
	แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)						
	การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
	ปฏิบัติงานทันที่ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (ราย)		-	-	-	-	
	ไม่สามารถปฏิบัติงานทันที่ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) ๔๕ - ๐๘/๑๖

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส.๒	
๓.๑.๑.๒	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
	เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง					
	ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA. ขึ้นไป					
	ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน					
	แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)	-	-	-	-	
	แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ตัว

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส.๒	
๓.๑.๒	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข (ครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๑.๒.๑	ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐ - ๒๓๐ โวลท์)						
๓.๑.๒.๑	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
เขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ		๘๘ (ราย)	๔๖	๘๐	๘๘	๒๑๔	
เกิน ๒ วันทำการ		- (ราย)	-	-	-	-	
นอกเขตเมือง		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำ		๑๐๘ (ราย)	๙๘	๙๗	๑๐๘	๒๘๓	
เกิน ๕ วันทำการ		- (ราย)	-	-	-	-	

หมายเหตุ: หากมีการคิดค่าปรับให้กรอกเพิ่มในแบบฟอร์ม GSP ๑ 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 เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส.๒	
๓.๑.๑.๒	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งเมตรขนาด เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
	- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
	ภายใน ๒ วันทำ		-	-	-	-	
	เกิน ๒ วันทำการ			-			
	- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
	ภายใน ๕ วันทำการ		-	-	-	-	
	เกิน ๕ วันทำการ		-	-	-	-	
๓.๑.๒.๒	ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ KV)		๑๐๐%				
๓.๑.๒.๑	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ KVA.	๑๐๐%		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
	ภายใน ๓๕ วันทำการ		๒	๒	๘	๑๐	
	เกิน ๓๕ วันทำการ		-	-	-	-	

หมายเหตุ: หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณ...-เพื่บริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๑/๑๖

-การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส.๒	
๓.๑.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ KVA.	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
แต่ไม่เกิน ๒๐๐๐ KVA.						
ภายใน ๕๕ วันทำการ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๕๕ วันทำการ		-	-	-	-	
๓.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๑.๓.๑ โอนข้อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
การใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๑๕ วันทำ	๑๐๐%	-	-	-	-	
เกิน ๑๕ วันทำการ		-	-	-	-	
๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ		๓๖	๓๖	๓๗	๑๐๙	
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 เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย..	สรุปไตรมาส.๒	
๓.๑.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
และไฟฟ้ากระพริบ						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ	- (ราย)	-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ	- (ราย)	-	-	-	-	
๓.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๕ วันทำการ	๑๐๐%	-	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน ๕ วันทำการ	๑๐๐%	-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส.๒	
๓.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้านัดจาก (วันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ ๘๘๕ (ราย)		๘๖๑	๙๓๖	๘๘๕	๒,๖๘๒	
เกิน ๑ วันทำการ - (ราย)		-	-	-	-	
-นอกเขตเมือง	๑๐๐%		๑๐๐%			
ภายใน ๓ วันทำ ๑,๙๐๖ (ราย)		๑,๐๓๑	๑,๑๓๘	๑,๙๐๖	๔,๐๗๕	
เกิน ๓ วันทำการ - (ราย)		-	-	-	-	
๓.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ - (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๒ วันทำการ - (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส.๒	
๓.๓.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. ๒๘๖ (ครั้ง)						
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม ๑๐ (ครั้ง)		๙๕.๖๓%	๙๗.๗๙%	๙๖.๖๒%	๙๖.๖๘%	ระยะทางไกลฝนตก ลมแรง ต้นไม้ล้มทับ สายไฟฟ้าขาดหลาย ช่วงเสา
๓.๓.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๖๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟ						
ภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)	- (เรื่อง)	-	-	-	-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)	- (เรื่อง)	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๕/๑๖

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standads)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส ๒	
๓.๓ การอ่าน						
๓.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่เกิน ๒๕%					
ไม่เกินร้อยละ ๒๕						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าใช้จริงทุก เดือน ๗๑,๘๓๘ (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ๗๑,๘๓๘ (ราย)						
๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าใช้จริงทุกเดือน ๔๕,๙๓๔ (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด ๔๕,๙๓๔ (ราย)						
๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๙๐.๘๑%	๙๕.๕๓%	๙๗.๗๒%	๙๔.๖๙%	
น้อยกว่าร้อยละ ๙๐						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ ๑๑๕,๓๕๙ (ราย)						
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด ๑๑๘,๐๔๙ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๖/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส.๒	
๓.๓๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า 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 กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส.๒	ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	เม.ย.				
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ - (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ - (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	