



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก กฟจ.ยะลา ถึง กบฉ.ต.ต.
เลขที่ ยล-(บค) ๑๗๕๕/๕๗ วันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๕๘
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบจำนวน ๑๔ แผ่น

เรียน อก.บล.

กฟจ.ยะลา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
(ไตรมาส ๓) ประจำปี ๒๕๕๘ สิงหาคม ๒๕๕๘ ตามเอกสารแนบจำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป

(นายเนาวรัตน์ กุละศิริมา)
ชจก.ยล. รักษาการแทน ผจก.ยล.
๑๐ ก.ย. ๒๕๕๘

ผบค.ยล.

โทร. ๐๗๓-๒๗๔๘๙๒

ดาวเทียม ๑๔๖๓๕

กฟผ.ท.
กองระบบการบรรณ
สไฟฟ้า สีส้ม
ผู้ส่ง...
๑๐ ก.ย. ๒๕๕๘

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพะเยา

พ.ร.ก. ๕๕-๕๕

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย ๑. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ KV. (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า 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 ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลงด้าน แรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน ๓๑-๓๔.๗ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	ยะลา ๑		หม้อแปลง T๘/๔๗ บ.บึงบัว ห่างจาก สฟพ. ๑๕ กม.	๓ ก.ย.๒๕๕๘ ๐๙.๓๐น.	๓๓.๔๐	๔๐๑	๓	๓๓.๔๐	✓	
๒	ยะลา ๒		หม้อแปลงT๔/๔๙ ปากซอยดินชันชาลย์ ห่างจาก สฟพ. ๙ กม.	๓ ก.ย.๒๕๕๘ ๑๐.๓๐น.	๓๔.๐๐	๔๐๒	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	
				ปี ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส	ได้มาตรฐาน	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	ยะลา	หม้อแปลง T๑/๒๔ ถ.รวมมิตร ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	๓ ก.ย.๒๕๕๘	๒๒๙	๒๒๙	๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๑๐ เมตร	๑๔.๓๐ น.				
๒	รามัน	หม้อแปลง T๙/๒๔ หน้า ส.น.ง กฟส.รามัน. อ.รามัน จ.ยะลา	๑ ก.ย.๒๕๕๘	๒๓๐	๒๓๐		
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.				
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง TC ร.ร.ธารโตวัดพมวิทย์ ต.ธารโต อ.ธารโต จ.ยะลา	๓๑ ส.ค.๒๕๕๘	๒๓๑	๒๓๑		
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๒๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) ๔๕ - ๐๖/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย ๑. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ V.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน		ผลการวัดแรงดัน	
				วัดได้ทั้ง ๓ เฟส	(โวลต์)	ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
	ชั้น ๑,๒	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	ที่วัดแรงดัน ฯ				
๑	ยะลา	หม้อแปลง T๑/๒๔ ถ.รวมมิตร ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	๓ ก.ย.๒๕๕๘	๔๐๒		๔๐๒	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๑๐ เมตร	๑๔.๓๐ น.				
๒	รามัน	หม้อแปลง.T๙/๒๔ หน้า ส.น.ง กฟส.รามัน. อ.รามัน จ.ยะลา	๑ ก.ย.๒๕๕๘	๓๙๐		๓๙๐	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.				
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง TC ร.ธารไทรวัฒนิวิทย์ ต.ธารไทร อ.ธารไทร จ.ยะลา	๓๑ ส.ค.๒๕๕๘	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. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ผู้ใช้ไฟฟ้า

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	การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน(Planned Outage)สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐KVA.ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
	การแจ้งตัดไฟ	๑๐๐%		๑๐๐%			
	แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)			-			
	แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)			-			
	การปฏิบัติงาน	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)

เป้าหมายในการดำเนินการ 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.	๑๐๐%		-			
	แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม.			-			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ตัว

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๐๙/๑๖

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	
๓.๑.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข (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	๑๐๐%					
เกิน ๒ วันทำการ						
นอกเขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๕ วันทำ						
เกิน ๕ วันทำการ						

หมายเหตุ: หากมีการคิดค่าปรับให้กรอกเพิ่มในแบบฟอร์ม GSP ๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๐/๑๖

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	
๓.๑.๒.๒ 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)	-	-	-		
ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ KV)						
๓.๑.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ KVA.	๑๐๐%		๑๐๐%			
ภายใน ๓๕ วันทำการ	(ราย)	4	2			
เกิน ๓๕ วันทำการ	(ราย)	-	-			

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	
๓.๑.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ KVA.	๑๐๐%		๑๐๐%			
แต่ไม่เกิน ๒๐๐๐ KVA.						
ภายใน ๕๕ วันทำการ	๑๐๐%		-			
เกิน ๕๕ วันทำการ			-			
๓.๑.๓ ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๑.๓.๑ โอนข้อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน	๑๐๐%		๑๐๐%			
การใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๑๕ วันทำ	๑๐๐%		-			
เกิน ๑๕ วันทำการ			-			
๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%					
ภายใน ๓ วันทำการ						
เกิน ๓ วันทำการ			-			

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	
๓.๑.๓.๓ 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 : หากมีการคิดค่าปรับให้เสียข้อมูลในระบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส.๓	
๓.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจาก (วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%		๑๐๐%			
ภายใน ๑ วันทำการ ๑,๐๑๔ (ราย)						
เกิน ๑ วันทำการ - (ราย)						
-นอกเขตเมือง	๑๐๐%		๑๐๐%			
ภายใน ๓ วันทำ ๑,๐๔๓ (ราย)						
เกิน ๓ วันทำการ - (ราย)						
๓.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%		๑๐๐%			
ภายใน ๒ วันทำการ ๒ (ราย)						
เกิน ๒ วันทำการ - (ราย)						

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

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 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)						
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. ๒ (ครั้ง)			๙๙.๑๒%			ฝนตก, ลมแรง ต้นไม้ ล้มทับสายแรงสูงขาด หลายช่วงเสา
๓.๓.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ ร้อยละ ๖๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟ						
ภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)		-				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า		-				
เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๕/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standdaads)

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 ๗๒,๑๘๔ (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ๗๒,๑๘๔ (ราย)						
๓.๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	๑๐๐%		๑๐๐%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าใช้จริงทุกเดือน ๔๖,๒๗๗ (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด ๔๖,๒๗๗ (ราย)						
๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๙๗.๘๐	๙๗.๘๑%	๙๗.๘๑%		
น้อยกว่าร้อยละ ๙๐						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ ๑๑๕,๙๑๘ (ราย)						
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด ๑๑๘,๕๑๘ (ราย)						

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้เสียข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๖/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้า

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 : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส.๓	ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.			
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ - (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ - (ราย)	๑๐๐%		๑๐๐%			