



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก กฟจ.ยะลา ถึง กบล.ต.๓  
เลขที่ ยล-(บค) แบบ/๙๘ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๕๘  
เรื่อง นำเสนอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟจ.  
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบจำนวน ๑๔ แผ่น

เรียน อก.บล.

กฟจ.ยะลา ขอนำเสนอรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟจ.  
(ไตรมาส ๔) ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ตามเอกสารแนบจำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป

(นายเนาวรัตน์ ฤทธิมิมา)

ชล ยล รักษาราชการแทน ผจก.ยล.

ผบค.ยล.  
โทร. ๐๗๓-๒๗๔๘๘๗๒  
ดาวเทียม ๑๖๐๓๕

แผนกบริการลูกค้า
ผู้ดำเนินการ
ผู้พิมพ์
วศก.
ชน.
เพศ
เบอร์
ผู้ดูแล (ห)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

ตัวชี้วัดบ่อบาดาล

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานคุณภาพ ( Technical Standard )

- มาตรฐานแรงดันไฟที่ดูแลใช้ไฟ ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดและต้นไฟที่นำไปรับ สถาน KV. ( ณ จุดเดิจหนึ่งในระบบจำหน่าย )

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟให้โดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกดูเดิจได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟ	วงจร	( ชื่อสถานที่ , หมายเหตุมา หรือหมายเหตุ ห้องแม่บอร์ด )	สถานที่วัดและต้นไฟ	วัน เดือน ปี	ค่ามาตรฐานที่วัดได้ ทั้ง ๓ เฟส ( โวลท์ )	ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ผ่านชุดแม่บอร์ด ( เครว )	ผลการวัดแรงดันไฟฟ้า	
									ไตรมาส ๑ ที่วัดแรงดัน ๑ ผ่านชุดแม่บอร์ด ( เครว )	ไตรมาส ๒ ที่ต้นแม่บอร์ดต้นที่ ๑ แม่บอร์ด ( เเครว )
๓	ยังคง ๑		หนอนแปลง ๑๑/๑๖ บ. ประยุบัน	๑ ม.๓.๑๕๕๘	๓๐๗.๔๐	๔๐๐	๓	๓๓๘.๕๐	๓	๓๓๘.๕๐
			หางจาก สพท. ๑๖ กม.	๐๕.๗๐๐.๊๙.						
๙	ยังคง ๑		หม้อแปลง ๑๔/๔๘ บำรุงดูแลซ่อมแซม	๑ ร.๑.๑๙๙๙๘	๓๐.๓๐๙.	๔๐๖	๓	๓๔๔.๐๐	๓	๓๔๔.๐๐
			หางจากสพท. ๑๖ กม.							

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา**

**ด้านระบบไฟฟ้า**

**แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ**

**แผนงานย่อย ๓. งานรักษาและดูแลไฟฟ้าที่บุคลากรในส่วนราชการในด้านมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนราชการ ( Technical Standard )**

- มาตรฐานและดูแลไฟฟ้าที่บุคลากร ( จุดที่๔ - ขาย )

พัสดุและต้นไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ V..

**ปัจจุบันในภาระนี้ได้รับข้าแผลร้าวไฟฟ้า ณ จุดที่อยู่ทางทุกจุดให้ติดตามมาตราฐาน**

ลำดับที่	ชื่อ กพพ.	สถานที่วัดและดูแล		ค่าเฉลี่ยแรงดัน ณ จุดในระบบ จ้าไฟฟ้า	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบ จ้าไฟฟ้า
		วัน เดือน ปี	ที่วัดได้ทั้ง ๓ เพลส		
๑	ยะลา ๗๙๖ ๑,๓	( ซื้อสถานที่ , พนักงานเสนาธิการภูมิทอร์ , รับผิดชอบจัดการหมื่นแปลง ( ม.) )	ที่วัดแรงดัน ๑ ( โวลต์ )	๒๐๐-๒๔๐โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๒	ยะลา ๗๙๘/๑๕๕	หม้อแปลง ๑๕/๑๕๕ หมู่บ้านยะลาเมืองห้อง ถ.สีสีรรษา ต.หนองเติง อ.เมือง จ.ยะลา	๑ ๔๕.๒๕๕๔๘	๑๗๙	๑๗๙
๓	ยะลา ๗๙๙/๑๗๗	หม้อแปลง ๗.๗/๑๗๗ หน้า ส.บ. กองฯพันธุ์ส่องเคราะห์ที่ทำการทำส่วงยางบ้านหม้อ.อ.รากพัน จ.ยะลา	๒ ๔๓.๒๕๕๔๘	๒๓๐	๒๓๐
๔	ยะลา ๗๙๙/๑๗๙	หม้อแปลง ๗.๗/๑๗๙ หมู่บ้านยะลาเมืองห้อง ๕๐ เมตร	๓ ๔๕.๒๕๕๔๘	๐๘.๐๐ น.	๐๘.๐๐ น.
๕	ยะลา ๗๙๙/๑๗๙	หม้อแปลง ๗.๗/๑๗๙ หมู่บ้านยะลาเมืองห้อง ๕๐ เมตร	๔ ๔๕.๒๕๕๔๘	๒๓๐	๒๓๐
๖	ยะลา ๗๙๙/๑๗๙	หม้อแปลง ๗.๗/๑๗๙ หมู่บ้านยะลาเมืองห้อง ๕๐ เมตร	๕ ๔๕.๒๕๕๔๘	๒๓๐	๒๓๐
๗	ยะลา ๗๙๙/๑๗๙	หม้อแปลง ๗.๗/๑๗๙ หมู่บ้านยะลาเมืองห้อง ๕๐ เมตร	๖ ๔๕.๒๕๕๔๘	๐๘.๐๐ น.	๐๘.๐๐ น.
๘	ยะลา ๗๙๙/๑๗๙	หม้อแปลง ๗.๗/๑๗๙ หมู่บ้านยะลาเมืองห้อง ๕๐ เมตร	๗ ๔๕.๒๕๕๔๘	๒๓๐	๒๓๐
๙	ยะลา ๗๙๙/๑๗๙	หม้อแปลง ๗.๗/๑๗๙ หมู่บ้านยะลาเมืองห้อง ๕๐ เมตร	๘ ๔๕.๒๕๕๔๘	๐๘.๐๐ น.	๐๘.๐๐ น.

**หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับไปที่สั่งอนุโลมแบบฟอร์ม GSP ด้วย**

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ต้านระบบไฟฟ้า

หน้าที่ก่อตั้ง ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานอยุทธย์ ๑. งานรักษาและบำรุงดูแลภาระในการให้บริการในส่วนมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ( Technical Standard )

- มาตรฐานไฟฟ้าที่ดูแลไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พัฒนาระบบไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ V.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษามาตรฐาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

ลำดับที่	ชื่อ ก.พ.	สถานที่จัดทำด้าน ๑	ผลการวัดและตัวอย่าง		หมายเหตุ
			วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยและต้น	
๑	ยะลา ๗๙๑ ๑,๑	( ศูนย์สนับสนุนที่ , หมายเลขอสานทรัพย์อิฐร่องห้อง , ระยะทางจากหมู่บ้านเบียง ( ภ. ) )	ยะลา	ที่วัดได้ ๗๘.๓ เพส	ได้มาร์คบัน ๗๘.๓-๗๙.๔ โกรต์
๒	ยะลา	หม้อแปลง T๕/๕๗๒ หม้อปั่นยานพาณิชย์ ๓.๕ กิโลวัตต์ ๗.๘ กิโลวัตต์ ๗.๘ กิโลวัตต์	ยะลา	๗๐๗	๗๐๗
๓	ยะลา	ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๑๐ เมตร	ยะลา	๑๓๙.๓๐ น.	๑๓๙.๓๐
๔	ยะลา	หม้อแปลง ๑.๒/๑๔๘ หม้อปั่นยานพาณิชย์ ๑.๒ กิโลวัตต์ ๑.๒ กิโลวัตต์	ยะลา	๐๘.๐๐ น.	๐๘.๐๐ น.
๕	ยะลา	ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	ยะลา	๓๐.๔๐	๓๐.๔๐
๖	ยะลา	หม้อแปลง ๑.๒/๑๔๘ หม้อปั่นยานพาณิชย์ ๑.๒ กิโลวัตต์ ๑.๒ กิโลวัตต์	ยะลา	๐๘.๐๐ น.	๐๘.๐๐ น.
๗	ยะลา	ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	ยะลา	๓๐.๔๐	๓๐.๔๐
๘	ยะลา	ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ เมตร	ยะลา	๐๘.๐๐ น.	๐๘.๐๐ น.

หมายเหตุ : หากมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับแบบฟอร์ม GSP ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ตัวบ่งชี้การตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการและแก้ไขไฟฟ้าในแบบที่ระบุด้วย ( Guaranteed Standards of Performance )  
เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายการ	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยบุคคล
			เดือน	ต.ค.	เดือน พ.ย.	
๓.๑.๑	คุณภาพไฟฟ้า	๑๐๐%				๑๐๐%
๓.๑.๑.๑	การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน ( Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐KV.A. ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
	การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%				๑๐๐%
	แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน - (ราย)					-
	แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าน้อยกว่า ๓ วัน - (ราย)					-
	การปฏิบัติงาน	๑๐๐%				๑๐๐%
	ปฏิบัติงานทันทีตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (ราย)					-
	ไม่สามารถปฏิบัติงานทันทีตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (ราย)					-

หมายเหตุ : หากมีการติดค่าปรับให้สัมมูลในแบบพ่อร่ม GSP ตัวอย่าง

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ต้านการทุจริต

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า  
แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานประกันคุณภาพการให้บริการและผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ ( Guaranteed Standards of Performance )  
เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กพก. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

แบบประเมิน วป. ( ผก.) ๔๕ – ๐๔/๑๙

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ๗.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	
๓.๓.๑.๓ การแก้ไขปัญหาไฟดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดต่อชุมชนอุเบลฯ	๑๐๐%			๑๐๐%	
ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA. ขึ้นไป					
ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน					
แก้ไขปัญหาไฟดับ ภายใน ๒๔ ชม. - (ราย)		๑๐๐%	-	-	
แก้ไขปัญหาไฟดับ เกิน ๒๔ ชม. - (ราย)			-	-	

หมายเหตุ : หากมีการติดต่อปรับเปลี่ยนและขอรุณในแบบฟอร์ม GSP ๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

- ๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการและผู้ใช้ไฟฟ้าในแบบต่อรองดับ ( Guaranteed Standards of Performance )  
เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ กพภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยสนับสนุน
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	
๓.๑.๒ ระยะเวลาราคาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
(ครบทั่ว) กรณีระงับจำหน่ายพลังงานอยู่แล้ว					
๓.๑.๒.๑ ระยะเวลารองต้นต่อ ( ๓๐๐ – ๒๗๐ ໂດລ์ )					
๓.๑.๒.๓ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งและหรือรบกวนไม่เกิน ๓๐ แฉล้ม เป็น เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ	๕๕๘ — ๕๙ (ราย)				
เกิน ๒ วันทำการ	- (ราย)				
นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๔ วันทำการ	๑๗๗ — ๑๖๖ (ราย)				
เกิน ๔ วันทำการ	- (ราย)				

หมายเหตุ: หากมีการติดต่อปรับเปลี่ยนรอการพิมพ์ในแบบฟอร์ม GSP ๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ต้านการตลาด

แผ่นงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผ่นงานอยู่ ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการและผู้ใช้ไฟฟ้าในແຜດຕະຮັດຕົບ ( Guaranteed Standards of Performance )  
ปัจจุบันในกรอบดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กพภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลกระทบดำเนินงาน			ปัจจุบัน
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	
๓.๑.๓.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ห้องคอมputerขนาด เกิน ๓๐ แอมป์ ๓.๗.๙	- เบย์เมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
	ภายใน ๒ วันทำการ - (ราย)	-	-	-	
	เกิน ๒ วันทำการ - (ราย)	-	-	-	
-  nokorachai เมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
	ภายใน ๕ วันทำการ - (ราย)	-	-	-	
	เกิน ๕ วันทำการ - (ราย)	-	-	-	
๓.๑.๓.๑.๒ ระบบแบตเตอรี่สูง (๑๒ / ๓๗ KV)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๑.๓.๑.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ KVA.	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
	ภายใน ๓๕ วันทำการ - (ราย)	-	-	-	
	เกิน ๓๕ วันทำการ - (ราย)	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

มูลนิธิอนุทัศก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการและผู้ใช้ไฟฟ้าในแบบต่อรองดับ ( Guaranteed Standards of Performance )  
เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กพภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลกระทบดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	
๓.๑.๒.๒ ห้องแม่บัตรน้ำธรรมมันเกินกว่า ๒๕๐ KVA. แต่ไม่เกิน ๒๐๐๐ KV/A.	๑๐๐%			๑๐๐%	
ภายใน ๕๕ วันทำการ นักวิชาการ	- (ราย)	๑๐๐%	-	-	
๓.๑.๓ ระบบกลางตอบสนองผู้ใช้ไฟฟ้าเร็วของเรื่องเรียน					
๓.๑.๓.๑ โอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและรหัสօราเรียบง่าย การใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%			๑๐๐%	
ภายใน ๑๕ วันทำการ นักวิชาการ	- (ราย)	๑๐๐%	-	-	
๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ	- (ราย)			๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ นักวิชาการ	- (ราย)			-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้เสียชั้งหนึ่งแบบพื้นฐาน กดบ. ๑๗๙

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ต้านการทุจริต

**มูลนิธิอาสาด้วย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า**

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการและผู้ใช้ไฟฟ้าในแนบทรัพดับ ( Guaranteed Standards of Performance )

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รัฐประศาสนกิจใช้เพื่อ

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยบัตรคุณภาพ
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	
๓.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อมูลเรียน เกี่ยวกับระบบแบ่งด้านไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%		๑๐๐%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ - (ราย)			-		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ - (ราย)			-		
๓.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อมูลเรียน เกี่ยวกับการอ่านครัวอ้วนวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%		๑๐๐%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ - (ราย)	๑๐๐%		-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ - (ราย)	๑๐๐%		-		

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ส่วนภูมิภาคในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า  
แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานประกันคุณภาพการให้บริการและผู้ใช้ไฟฟ้าในแบบต่อระดับ ( Guaranteed Standards of Performance )  
เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการ กพก. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	
๓.๓.๔ ระบบเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณ์ยูนิตจ่ายไฟฟ้านับถ้วนๆ ( วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน )					
๓.๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ายังลืก - เขตเมือง	๑๐๐%				
ภายใน ๑ วันทำการ	๗๐๐	๗๐๐	๗๐๐	๗๐๐	ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ชำระเงิน
เกิน ๑ วันทำการ	-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%				
ภายใน ๓ วันทำการ	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ชำระเงิน
เกิน ๓ วันทำการ	-	-	-	-	
๓.๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ายังลืก ภายใน ๒ วันทำการ	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ชำระเงิน
เกิน ๒ วันทำการ	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพม.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหน้าลักษ์ ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ตั้งแต่ผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓.๑ แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ตั้งแต่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑.๓ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป ( Overall Standaads )

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กพม. รับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งานโครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยอุปสรรค
		เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	เดือน ม.ค.	
๓.๑.๓ สามารถจ่ายไฟฟ้าศูนย์ได้ ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ติดระบบจัง ยายน้ำ กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%			
- สามารถจ่ายไฟศูนย์ใน อ. บ.ม. ๑๗๓ (ครึ่ง)					ผู้คน, เศรษฐกิจ
- จ่ายไฟศูนย์กันกว่า อ. บ.ม. ๒ (ครึ่ง)					ล้มทับ สายขาดหัก
๓.๑.๒ สามารถแก้ไขชื้อร้อกรีบเรียงในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๖๐ ภายใน ๒ เดือน	ไม่น้อยกว่า ๖๐%				ท่องเที่ยว
(ร้องเรียนเบื้องต้นถักเมล็ดอักษร)					
- สามารถแก้ไขชื้อร้อกรีบเรียงในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ภายใน ๒ เดือน	- (เรื่อง)	-	-		
- แก้ไขชื้อร้อกรีบเรียงบนอุปกรณ์ไฟฟ้า					
เกินกว่า ๒ เดือน	(เรื่อง)	-	-		

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา**

แบบฟอร์ม วบ. ( ผก ) ๔๔ – ๑๖/๑๖

**ต้านการคอร์ด**

แผนงานหลัก ก พัฒนาระบบบริการไฟฟ้า  
แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป ( Overall Standards )  
เป้าหมายในการดำเนินภารกิจ ดำเนินการตรวจสอบการให้บริการที่ กฟผ. รับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้า

ผลงาน/โครงการ		เป้าหมาย			ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยอุปสรรค	
เดือน	ท.ศ.	เดือน	พ.ย.	เดือน	ธ.ค.	เดือน	ธ.ค.	สรุปต่อรวมส.๔	
๓.๓.๓ การอ่าน									
๓.๓.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้านเขตชนบทอันหน่วยทุกเดือน	ไม่เกิน ๒๕%								
ไม่เกินร้อยละ ๒๕									
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าใช้จริงทุก เดือน ๗๙๗,๑๖๘๓ (ราย)									
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้านเขตชนบททั้งหมด ๗๗๓,๒๔๖๓ (ราย)									
๓.๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้านเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	๑๐๐%								
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าใช้จริงทุกเดือน ๔๕๔,๘๔๗ (ราย)									
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้านเขตเมืองทั้งหมด ๔๕๔,๘๔๗ (ราย)									
๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าในเมืองต่อเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%								
น้อยกว่าร้อยละ ๙๐									
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าในเมืองต่อเดือน ๑๗๗,๙๔๐ (ราย)									
- จำนวนใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าทั้งหมด ๑๗๗,๙๔๐ (ราย)									

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

**ด้านการตลาด**

๑๘๙.๘๔% ผู้บริการไฟฟ้า  
มีหน้างานอยู่ ๓๐.๘๘% พัฒนาเพิ่มเติมการให้บริการที่ดีและให้ไฟฟ้า

๗๐.๓๗ จำนวนพัฒนาการด้านมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป ( Overall Standards )  
เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กพภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	สรุปมาตรฐาน	
๗๐.๓๗ ตอบชี้ข้อร้องเรียนเจ้าผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง	ไม่น้อยกว่า ๘๕%	-	-	๑๐๐%	
ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕%	-	-	-		
- สามารถตอบคำถายของผู้ใช้ไฟฟ้า	-	-	-		
ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	-	-	-		
- ตอบคำถายของผู้ใช้ไฟฟ้า	-	-	-		
ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

๙. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	เตือน ท.ค.	เตือน พ.ย.	สรุปไตรมาส.๔	ปัญหาอุปสรรค
๙.๕ การจ่ายเงินค่าปรับเพื่อยกเวชคดีเรื่องเงินสด	๑๐๐%	๑๐๐%	-	-	-	ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) ไม่นาน ๓๐ วันทำการ (ราย)