



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก กฟจ.ยะลา ถึง กบส.ต.๓
เลขที่ ยล-(บค) ๒๒๐๘/๒๕ วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๕๘
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
สิ่งที่ส่งมาด้วย เอกสารแนบจำนวน ๑๔ แผ่น

เรียน อก.บล.

กฟจ.ยะลา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
(ไตรมาส ๔) ประจำปี พุทธศักราช ๒๕๕๘ ตามเอกสารแนบจำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป

(นายเนาวรัตน์ กุละศิริมา)
รจก ยล รักษาการแทน ผจก.ยล.

ผบค.ยล.

โทร. ๐๗๓-๒๗๔๘๙๒

ดาวเทียม ๑๔๖๓๕

แผนกบริการลูกค้า	
ผู้ดำเนินการ	
ผู้พิมพ์	
วคก	
ชผ	
ผอ	
วคก(ท)	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

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	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลงด้าน แรงต่ำ (โวลต์)			ณ จุดในระบบจำหน่าย ได้มาตรฐาน ๓๑.๓-๓๔.๗ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	ยะลา ๑		หม้อแปลง T๑/๕๖ บ.เปะยานิ ห่างจาก สฟฟ. ๑๑ กม.	๑ ธ.ค. ๒๕๕๘ ๐๙.๒๐ น.	๓๓.๔๐	๔๐๐	๓	๓๓.๔๐	✓	
๒	ยะลา ๒		หม้อแปลง T๔/๔๔ ปากซอยดินช้างลาย ห่างจาก สฟฟ. ๘ กม.	๑ ธ.ค. ๒๕๕๘ ๑๐.๑๐ น.	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 กฟพ. ชั้น ๑,๒	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบ	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	ยะลา	หม้อแปลง T๕/๕๒ หมู่บ้านยะลาเมืองทอง ถ.สิริโรส ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	๑ ธ.ค. ๒๕๕๘	๒๒๙	๒๒๙	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๑๐ เมตร	๑๓.๓๐ น.			
๒	รามัน	หม้อแปลง T๒/๑๘ หน้า ส.น.ง กองทุนส่งเสริมการค้าทำสวนยางรามัน.อ.รามัน จ.ยะลา	๒ ธ.ค. ๒๕๕๘	๒๓๐	๒๓๐	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.			
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง K๒/๓ บ-สันติ ต.เขื่อนบางลาง อ.บันนังสตา จ.ยะลา	๓๐ พ.ย. ๒๕๕๘	๒๓๐	๒๓๐	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ 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)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ V.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน		ผลการวัดแรงดัน	
				ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
	ชั้น ๑,๒	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	เวลา	ช่วงเวลาที่ทั้ง ๓ เฟส	(โวลต์)	๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ยะลา	หม้อแปลง T๔/๕๒ หมู่บ้านยะลาเมืองทอง ถ.สีโรส ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	๑ ธ.ค. ๒๕๕๘	๔๐๒		๔๐๒	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๑๐ เมตร	๑๓.๓๐ น.				
๒	รามัน	หม้อแปลง T๒/๑๘ หน้า ส.น.ง กองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางรามัน.อ.รามันจ.ยะลา	๒ ธ.ค. ๒๕๕๘	๓๙๐		๓๙๐	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.				
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง T๒/๓ บ.สันติ ต.เขื่อนบางลาง อ.บันนังสตา จ.ยะลา	๓๐ พ.ย. ๒๕๕๘	๓๘๐		๓๘๐	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๐๐ 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 ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส.๔	
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%			
	ปฏิบัติงานทันทีตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (ราย)			-			
	ไม่สามารถปฏิบัติงานทันทีตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ - (ราย)			-			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๐๘/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส.๔	
๓.๑.๒						
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 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 ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส.๔	
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	๕๘-๕๙ (ราย)					
เกิน ๒ วันทำการ	- (ราย)					
นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%				
ภายใน ๕ วันทำ	๑๒๑-1๐6 (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)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส.๔	
๓.๑.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาด 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)						
๓.๑.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ KVA.	๑๐๐%		๑๐๐%			
ภายใน ๓๕ วันทำการ ๖ (ราย)			-			
เกิน ๓๕ วันทำการ - (ราย)			-			

หมายเหตุ: หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๑/๑๖

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส.๔	
๓.๑.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ KVA.	๑๐๐%		๑๐๐%			
แต่ไม่เกิน ๒๐๐ KVA.						
ภายใน ๕๕ วันทำการ - (ราย)	๑๐๐%		-			
เกิน ๕๕ วันทำการ - (ราย)			-			
๓.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๑.๓.๑ โอนข้อร้องเรียนที่ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลงการเปลี่ยนหลักประกัน	๑๐๐%		๑๐๐%			
การใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๑๕ วันทำ - (ราย)	๑๐๐%		-			
เกิน ๑๕ วันทำการ - (ราย)			-			
๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%		๑๐๐%			
ภายใน ๓ วันทำการ ๒๓ (ราย)		17	๑๐๐%	33	77	
เกิน ๓ วันทำการ - (ราย)			-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๒/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส.๔	
๓.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%		๑๐๐%			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ - (ราย)			-			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ - (ราย)			-			
๓.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%		๑๐๐%			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๕ วันทำการ - (ราย)	๑๐๐%		-			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า			-			
เกิน ๕ วันทำการ - (ราย)	๑๐๐%		-			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๓/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส.๔	
๓.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้านับถัดจาก (วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๑ วันทำการ	๗๐๐ (ราย)					
เกิน ๑ วันทำการ	- (ราย)					
-นอกเขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๓ วันทำ	๑,๒๑๕ (ราย)					
เกิน ๓ วันทำการ	(ราย)					
๓.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%					
ภายใน ๒ วันทำการ	๒ (ราย)					
เกิน ๒ วันทำการ	- (ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๔/๑๖

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส.๔	
๓.๓.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง	ไม่น้อยกว่า ๙๐%		๑๐๐%			
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. ๒๒๓ (ครั้ง)						
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม ๒ (ครั้ง)			๙๙.๑๑%			ฝนตก,ลมแรงต้นไม้ล้มทับ สายขาดหลายช่วงเสา
๓.๓.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า ๘๐%					
ได้ร้อยละ ๖๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)	-					
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)	--					

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๕/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส.๔	
๓.๓.๓ การอ่าน						
๓.๓.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่เกิน ๒๕%					
ไม่เกินร้อยละ ๒๕						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าให้จริงทุก เดือน ๗๓,๒๘๓ (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ๗๓,๒๘๓ (ราย)						
๓.๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	๑๐๐%		๑๐๐%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าให้จริงทุกเดือน ๔๕,๘๘๑ (ราย)						
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด ๔๕,๘๘๑ (ราย)						
๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่	ไม่น้อยกว่า ๙๐%		๙๔.๗๔%			
น้อยกว่าร้อยละ ๙๐						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ ๑๑๒,๙๔๐ (ราย)						
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด ๑๑๙,๒๑๔ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส.๔	ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.					
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	100%		๑๐๐%			
ภายใน ๑๐ วันทำการ - (ราย)				-			
เกิน ๑๐ วันทำการ - (ราย)				-			