



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก..... กฟจ.ยะลา..... ถึง..... กบค.ต.๓.....
เลขที่..... ยล-(บค) ๗๐/๕๗..... วันที่..... ๘ มกราคม ๒๕๕๙.....
เรื่อง..... นำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.....
สิ่งที่ส่งมาด้วย..... เอกสารแนบจำนวน ๑๔ แผ่น.....

เรียน อก.บล.

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ต่อไป


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

๘๖๗๙

ผบค.ยล.

โทร. ๐๗๓-๒๗๔๘๙๒

ดาวเทียม ๑๔๖๓๕

๗๗๖-๗๖๖

ส่งทางระบบสารบรรณ

☐ สไฟฟ้า ☒ สีส้ม

ผู้ส่ง..... ๗๗๖๗

วันที่ - 8 ม.ค. 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	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ตอมหม้อแปลงด้าน แรงต่ำ (โวลต์)			ณ จุดในระบบจำหน่าย ได้มาตรฐาน ๓๑.๓-๓๔.๗ เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	ยะลา ๑		หม้อแปลง T๔/๔๓ บ.หน้าถ้ำ ห่างจาก สฟฟ. ๙ กม.	๓ ม.ค.๒๕๕๙ ๐๙.๐๐น.	๓๓.๔๐	๔๐๐	๓	๓๓.๔๐	✓	
๒	ยะลา ๒		หม้อแปลงT๒/๒๙ บริเวณตลาดลำใหม่ ห่างจากสฟฟ. ๑๖ กม.	๓ ม.ค.๒๕๕๙ ๑๐.๐๐น.	๓๔.๐๐	๔๐๑	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	
					จำหน่าย ได้มาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน
๑	ยะลา	หม้อแปลง T๖/๒๕ บ.จัดสรรนายปิยะศักดิ์ ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	๓ ม.ค.๒๕๕๙	๒๒๘	๒๒๘	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๒๐ เมตร	๑๓.๓๐ น.			
๒	รามัน	หม้อแปลง T๒/๑๘ หน้า ส.น.ง กองทุนสงเคราะห์การทำสวนยางรวม.อ.รามัน จ.ยะลา	๔ ม.ค.๒๕๕๙	๒๓๐	๒๓๐	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.			
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง T๑/๓ บ.บันนังบูโบ ต.ถ้าทะเล อ.บันนังสตา จ.ยะลา	๓๑ ธ.ค.๒๕๕๘	๒๓๑	๒๓๑	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ 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	
				ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
	ชั้น ๑,๒	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	ที่วัดแรงดัน ฯ	(โวลต์)		๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ยะลา	หม้อแปลง T๖/๒๕ บ.จัดสรรนายปิยะศักดิ์ ต.สะเตง อ.เมือง จ.ยะลา	๓ ม.ค.๒๕๕๙	๔๐๑		๔๐๑	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๑๒๐ เมตร	๑๓.๓๐ น.				
๒	รามัน	หม้อแปลง T๒/๑๘ หน้า ส.น.งกองทนสงเคราะห้การทำให้สวนยางรมัน.อ.รามันจ.ยะลา	๔ ม.ค.๒๕๕๙	๓๙๐		๓๙๐	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.				
๓	บันนังสตา	หม้อแปลง T๑/๓ บ.บันนังบูโบ ต.ถ้าทะลุ อ.บันนังสตา จ.ยะลา	๓๑ ธ.ค.๒๕๕๘	๓๘๐		๓๘๐	
		ระยะห่างจากหม้อแปลง ๔๐๐ เมตร	๐๙.๐๐ น.				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๐๗/๑๖

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

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๐๘/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส.๔	
๓.๑.๑.๒	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA. ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
	แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)	-	-	-	-	
	แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ตัว

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๐๘/๑๖

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	
๓.๑.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข (ครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐ - ๒๓๐ โวลท์)						
๓.๑.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ ๕๙ (ราย)		๖๙	๕๘	๕๙	๑๘๖	
เกิน ๒ วันทำการ - (ราย)		-	-	-	-	
นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำ ๑๐๖ (ราย)		๑๑๗	๑๒๑	๑๐๖	๓๔๔	
เกิน ๕ วันทำการ - (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ: หากมีการคิดค่าปรับให้กรอกเพิ่มในแบบฟอร์ม GSP ๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) 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 ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส.๔	
๓.๑.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำ	(ราย)	-	-	-	-	
เกิน ๒ วันทำการ	(ราย)	-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	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%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ	(ราย)	๑๓	๖	๘	๒๗	
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)

เป้าหมายในการดำเนินงาน 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%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
แต่ไม่เกิน ๒๐๐๐ KVA.						
ภายใน ๕๕ วันทำการ - (ราย)	๑๐๐%	-	-	-	-	
เกิน ๕๕ วันทำการ - (ราย)						
๓.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๑.๓.๑ โอนข้อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
การใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๑๕ วันทำ - (ราย)	๑๐๐%	-	-	-	-	
เกิน ๑๕ วันทำการ - (ราย)		-	-	-	-	
๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า	๑๐๐%		๑๐๐%			
ภายใน ๓ วันทำการ ๓๙ (ราย)		๑๗	๒๓	๓๙	๗๙	
เกิน ๓ วันทำการ - (ราย)			-			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP๑ ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 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 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 - (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)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส.๔	
๓.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้านับถัดจาก (วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๑ วันทำการ ๘๐๕ (ราย)		๗๓๗	๗๐๐	๘๐๕	๒,๒๔๒	
เกิน ๑ วันทำการ - (ราย)		-				
-นอกเขตเมือง	๑๐๐%					
ภายใน ๓ วันทำ ๑,๐๒๒ (ราย)		๑,๐๑๓	๑,๒๑๕	๑,๐๒๒	๓,๒๕๐	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)						
๓.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%					
ภายใน ๒ วันทำการ ๓ (ราย)		๓	๒	๓	๘	
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 หลังจาก	ไม่น้อยกว่า ๙๐%		๑๐๐%			
ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง						
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. ๑๘๙ (ครั้ง)		๑๙๒	๒๒๓	๑๘๙	๖๐๔	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. - (ครั้ง)		๙๘.๙๗%	๙๙.๑๑%	-	๙๙.๐๔%	ฝนตก,ลมแรงต้นไม้ล้มทับ สายขาดหลายช่วงเสา
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.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๕/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓.๓	การอ่าน	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
				เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส.๔	
๓.๓.๓.๑	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน		ไม่เกิน ๒๕%					
	ไม่เกินร้อยละ ๒๕							
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าใช้จริงทุก เดือน ๗๔,๔๔๘ (ราย)							
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ๗๔,๔๔๘ (ราย)							
๓.๓.๓.๒	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าใช้จริงทุกเดือน ๔๕,๐๘๕ (ราย)							
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด ๔๕,๐๘๕ (ราย)							
๓.๓.๔	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่		ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๙๖.๐๐%	๙๗.๗๔%	๙๔.๖๖%	๙๕.๑๓%	
	น้อยกว่าร้อยละ ๙๐							
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้	๑๑๓,๒๐๕ (ราย)						
	- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด	๑๑๙,๕๙๓ (ราย)		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) ๔๕ - ๑๖/๑๖

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดยะลา

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standdaads)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส.๔	
๓.๓๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจาได้รับคำร้อง	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		เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส.๔	ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.					
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-		-	-	-	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-		-	-	-	