



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก.....พชง.๗.....ถึง.....ผจก.กฟส.อ.มายอ.....

เลขที่.....วันที่.....๖ มิถุนายน ๒๕๖๒.....

เรื่อง.....ขอส่งรายงานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟส.อ.มายอ ผ่าน ทผ.บต.....

ทผ.บต.กฟส.อ.มายอ ขอส่งรายงานคุณภาพบริการประจำเดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๒
ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

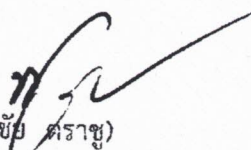

(นายกนก บุญส่ง)

พชง.๗ ผบต.กฟส.อ.มายอ

ที่ มายอ (ผบต.)- ๘๓๒

เรียน ผจก.กฟภ.อ.สายบุรี

เพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายพรชัย ตราชู)
ผจก.กฟส.มายอ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออัมพรมายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนากาารให้บริการทดแทนผู้สูงเฒ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป การแจ้งไฟฟ้าดับ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-	-	
๑๐๐ %	-	-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการ เสนอแบบปฏิบัติ ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) โดย กส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำเภอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)
 เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรม ที่ตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-		

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

46

47

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำเภอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)
 เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถึัด จากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติเงื่อนไขขอรับถึ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๔๐/๒๓๐ โวลท์)						
๓.๑.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%			
- ภายใน ๒ วัน ทำการ (ราย)		๑๒	๔			
- เกิน ๒ วัน ทำการ (ราย)		๐	๐			
- เขตนอกเมือง	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%			
- ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย)		๗๓	๔๑			
- เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)		๐	๐			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPRS ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบอย เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ **ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตร ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐ %	-	-	-		
- ภายใน ๒ วัน ทำการ (ราย)						
- เกิน ๒ วัน ทำการ (ราย)						
- เขตนอกเมือง	๑๐๐ %	-	-	-		
- ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย)						
- เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)						
๓.๑.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒/๓๓ KV)						
๓.๑.๒.๑ หม้อแปลง ขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ KVA	๑๐๐ %	๘	-	-		
- ภายใน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)						
- เกิน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)						

หมายเหตุ : หากมีการคลาดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบยอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)
เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒.๒ หม้อแปลง ขนาดรวมเกิน ๒๕๐ KVA แต่ไม่เกิน ๒๐๐ KVA - ภายใน ๕๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๕๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-		
๓.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%			
๓.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๑๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๑๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%			
๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๓ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๒		

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานแบบปฏิบัติ ปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำนาจมลายู เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)
 เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบ	๑๐๐ %	-	-	-		
- พบผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟ เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-		
๓.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	๑๐๐ %	-	-	-		
- ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-		

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบอง เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)
เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอไม่ขอรับถั่ววน)						
๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	๑๐๐ %	-	-	-		
- เขตเมือง						
- ภายใน ๑ วัน ทำการ	(ราย)	-	-	-		
- เกิน ๑ วัน ทำการ	(ราย)	-	-	-		
- เขตนอกเมือง	๑๐๐ %					
- ภายใน ๓ วัน ทำการ	(ราย)	-	-	-		
- เกิน ๓ วัน ทำการ	(ราย)	-	-	-		
๓.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	๑๐๐ %					
- ภายใน ๒ วัน ทำการ	(ราย)	-	-	-		
- เกิน ๒ วัน ทำการ	(ราย)	-	-	-		

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำนาจมายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๘๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๘๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%			
-สามารถจ่ายไฟคืน ภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)		๒	๖			
-จ่ายไฟคืน เกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		๐	๐			
๓.๓.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%			
-สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)		๐	๐			
-สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)		๐	๐			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๓.๓.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่เกิน ๒๔ %	๑๐๐ %	๑๐๐%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครั้ง)	๒๗,๔๔๘	๒๖,๘๖๕				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ครั้ง)	๒๗,๔๔๘	๒๖,๘๖๕				
๓.๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน	๑๐๐ %	๑๐๐%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครั้ง)	๔,๙๐๐	๔,๙๐๙				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ครั้ง)	๔,๙๐๐	๔,๙๐๙				
๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๙๕.๙๘ %	๙๖.๔๒%			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	๓๑,๐๔๙	๓๑,๑๙๙				ปีที่ผ่านมาเดือน ๑,๒,๔,๙ ราย
- จำนวนใบแจ้งหนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	๓๑,๐๔๘	๓๑,๑๙๗				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPRS ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ๒๕๖๒ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๒)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำนาจมายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%			
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (ราย) - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (ราย)						

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPRS ด้วย