



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.๗ ถึง ผจก.กฟส.อ.มายอ

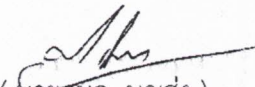
เลขที่ วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอนำส่งรายงานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟส.อ.มายอ ผ่าน ทผ.บต. 

ทผ.บต.กฟส.อ.มายอ ขอนำส่งรายงานคุณภาพบริการประจำเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๓
ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

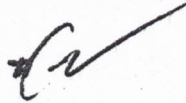

(นายกนก บุญส่ง)

พชง.๗ ทผ.บต.กฟส.อ.มายอ

ที่ มายอ (ทผ.บต.)- ๓๑๖

เรียน ผจก.กฟส.อ.สายบุรี

เพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายพรชัย ตราชู)

ผจก.กฟส.มายอ

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ก.-ม.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำเภอมายอ 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
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป	๑๐๐ %	-	-	-		
การแจ้งไฟฟ้าดับ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-	-	-		
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-		

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำเภอลำปาง เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรม ที่ตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเลิกกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-		

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำเภอ 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
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัด จากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๔๘๐/๒๓๐ โวลท์)						
๓.๑.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%			
- ภายใน ๒ วัน ทำการ (ราย)		๑๖	๙			
- เกิน ๒ วัน ทำการ (ราย)		๐	๐			
- เขตนอกเมือง	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%			
- ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย)		๖๓	๘๑			
- เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)		๐	๐			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอภอยมายอ 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
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ 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)						
๓.๑.๒.๒.๑ หม้อแปลง ขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ KVA	๑๐๐ %	๑	๒			
- ภายใน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-		
- เกิน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-		

หมายเหตุ : หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒.๒ หม้อแปลง ขนาดรวมกันเกิน ๒๕๐ KVA แต่ไม่เกิน ๒๐๐ KVA - ภายใน ๕๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๕๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-	-	
๓.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ๓.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๑๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๑๕ วัน ทำการ (ราย) ๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๓ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	-	๖	

หมายเหตุ : หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบยอ 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
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบ	๑๐๐ %	-	-	-		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า 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 ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบอย 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
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกรณีกฎกวดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%			
- เขตเมือง		-	-			
- ภายใน ๑ วัน ทำการ (ราย)		-	-			
- เกิน ๑ วัน ทำการ (ราย)		-	-			
- เขตนอกเมือง	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%			
- ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย)		-	-			
- เกิน ๓ วัน ทำการ (ราย)		-	-			
๓.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%			
- ภายใน ๒ วัน ทำการ (ราย)		-	-			
- เกิน ๒ วัน ทำการ (ราย)		-	-			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบอย 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
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๘๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๘๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%			
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)		๗	๑๐			
- จ่ายไฟฟ้าคืน 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 : หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPRS ด้วย

1

1

2

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมายอ 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
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%			
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (ราย) - -						

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย