



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.๗ ถึง ผจก.กฟส.อ.มายอ

เลขที่ วันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอนำส่งรายงานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟส.อ.มายอ ผ่าน ทพ.บต. 

ผบต.กฟส.อ.มายอ ขอนำส่งรายงานคุณภาพบริการประจำเดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓
ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายดิเรก เอ็ม เป็ญหิมัตยโชฟ)

พชง.๗ ผบต.กฟส.อ.มายอ

ที่ มายอ (ผบต.)- ๓๐๐๓๖

เรียน ผจก.กฟภ.อ.สายบุรี

เพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายพรชัย ตราชู)

ผจก.กฟส.มายอ

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.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
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟที่ติดตั้ง หม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป การแจ้งไฟดับ - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐ % ๑๐๐ %	- - - -	- - - -	- - - -	- - - -	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.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
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรม ที่ตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ช.ม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ช.ม. (ราย)	๑๐๐ %	-	-			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำเภอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัด จากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลท์) ๓.๑.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง - ภายใน ๒ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๒ วัน ทำการ (ราย) - เขตนอกเมือง - ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ % ๑๐๐ %	๑๐๐ % ๑๐๐ %				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมยอ 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	
๓.๑.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ 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 %	-				
- ภายใน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)		-				
- เกิน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)		-				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะมายอ 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	
๓.๑.๒.๒.๒ หม้อแปลง ขนาดรวมกันเกิน ๒๕๐ KVA แต่ไม่เกิน ๒๐๐ KVA	๑๐๐ %	-	-	-	-	
- ภายใน ๕๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- เกิน ๕๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	
๓.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	๑๐๐ %	๑๐๐%				
๓.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		-	-	-	-	
- ภายใน ๑๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- เกิน ๑๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐%				
๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟ		๕				
- ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย)		-				
- เกิน ๓ วัน ทำการ (ราย)		-				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบยอ 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	
๓.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบ - พบผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟ เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	-	-			
๓.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	-	-			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๓)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบยอ 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 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	๑๐๐ %	๑๐๐ %				
- เขตเมือง		-				
- ภายใน ๑ วัน ทำการ (ราย)		-				
- เกิน ๑ วัน ทำการ (ราย)						
- เขตนอกเมือง	๑๐๐ %	๑๐๐ %				
- ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย)		-				
- เกิน ๓ วัน ทำการ (ราย)		-				
๓.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐ %	๑๐๐ %				
- ภายใน ๒ วัน ทำการ (ราย)		-				
- เกิน ๒ วัน ทำการ (ราย)		-				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบยอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standars)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐ %	๑๐๐ %				
- สามารถจ่ายไฟคืน ภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)		๗				
- จ่ายไฟคืน เกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)		๐				
๓.๓.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๐ %	๑๐๐ %				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)		๐				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)		๐				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบอง เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standars)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๓.๓.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่เกิน ๒๕ %	๑๐๐ %				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครั้ง)		๒๗,๗๗๐				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ครั้ง)		๒๗,๗๗๐				
๓.๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน	๑๐๐ %	๑๐๐ %				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครั้ง)		๕,๒๔๖				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ครั้ง)		๕,๒๔๖				
๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐๐ %				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๓๓,๐๑๖				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๓๓,๐๑๖				

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย