



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.๗ ถึง ผจก.กฟส.อ.มายอ.....

เลขที่ วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๓.....

เรื่อง ขอนำส่งรายงานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟส.อ.มายอ ผ่าน ทผ.บต. 

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป


(นายอโรรส เอ็ม เบญจมาตย์โชฟ)
พชง.๗ ผบต.กฟส.อ.มายอ

ที่ มายอ (ผบต.)- ๓๕๗๐๘

เรียน ผจก.กฟภ.อ.สายบุรี

เพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายสัน จินธาดา)
ผจก.กฟส.มายอ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำเภอมายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

ภาพในโครงการพัฒนาระบบ
ข้อมูลสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาระบบบริการทดแทนไต

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับผิดชอบกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนตุลาคม	เดือนพฤศจิกายน	เดือนธันวาคม	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)	๑๐๐ %	-	-	-		
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-		

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๔ (ต.ค. - ธ.ค.๒๕๖๓)
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
		เดือนตุลาคม	เดือนพฤศจิกายน	เดือนธันวาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรม ที่ตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-		

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๓ (ต.ค. – ธ.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำเภอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนตุลาคม	เดือนพฤศจิกายน	เดือนธันวาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัด จากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติเงื่อนไขครบถ้วน) 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)		๓๗	๙			
- เกิน ๒ วัน ทำการ (ราย)		๐	๐			
- เขตนอกเมือง	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%			
- ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย)		๔๔	๘๕			
- เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)		๐	๐			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๓ (ต.ค. – ธ.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
		เดือนตุลาคม	เดือนพฤศจิกายน	เดือนธันวาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒.๑.๒ 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)						
๓.๑.๒.๒.๑ หม้อแปลง ขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ KVA	๑๐๐ %					
- ภายใน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-		
- เกิน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-		

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๓ (ต.ค.-ธ.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
		เดือนตุลาคม	เดือนพฤศจิกายน	เดือนธันวาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒.๒ หม้อแปลง ขนาดรวมเกินเกิน ๒๕๐ KVA แต่ไม่เกิน ๒๐๐ KVA - ภายใน ๕๕ วัน ทำการ (ราย) - เกิน ๕๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	-	-	-		
๓.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%			
๓.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		-	-			
- ภายใน ๑๕ วัน ทำการ (ราย)						
- เกิน ๑๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%			
๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		๒๑	๓๕			
- ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย)						
- เกิน ๓ วัน ทำการ (ราย)		-	-			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๓ (ต.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบตาพุด 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
		เดือนตุลาคม	เดือนพฤศจิกายน	เดือนธันวาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและเฟสการหับ	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 ๓ (ต.ค. – ธ.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบตาพุด 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
		เดือนตุลาคม	เดือนพฤศจิกายน	เดือนธันวาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	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 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐ %	-	-	-		
- ภายใน ๒ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-		
- เกิน ๒ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-		

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๓ (ต.ค. – ธ.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบตาพุด เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนตุลาคม	เดือนพฤศจิกายน	เดือนธันวาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%			
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืน เกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		๙ ○	๑๐ ○			
๓.๓.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%			
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๖ เดือน (เรื่อง) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)		○	○			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบตาพุด เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

พัฒนาสู่บริการแบบพรีเมียม

๓. แผนงานพัฒนากาารให้บริการทดแทนผู้เฒ่า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ
ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้เช่าไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนตุลาคม	เดือนพฤศจิกายน	เดือนธันวาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ๓.๓.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครึ่ง) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ครึ่ง) ๓.๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครึ่ง) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ครึ่ง)	ไม่เกิน ๒๕ %	๑๐๐% ๒๘,๒๕๗	๑๐๐% ๒๘,๒๕๗			
๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๓๓,๕๘๙	๑๐๐% ๓๓,๕๑๒			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๓ (ต.ค.-ธ.ค.๒๕๖๓)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบตาพุด เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนตุลาคม	เดือนพฤศจิกายน	เดือนธันวาคม	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๕	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%			
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (ราย)		-	-			

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย