



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

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

เลขที่.....วันที่.....๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔.....

เรื่อง.....ขอส่งรายงานคุณภาพบริการ.....

เรียน ผจก.กฟส.อ.มายอ ผ่าน ผบ.บต.

ผบ.บต.กฟส.อ.มายอ ขอส่งรายงานคุณภาพบริการประจำเดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๔  
ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

( นายอิบรอเฮ็ม เบ็ญหมัดยูโซฟ )

พชง.๗ ผบ.บต.กฟส.อ.มายอ

ที่ มายอ (ผบ.บต.)- ๑๔๐

เรียน ผจก.กฟภ.อ.สายบุรี

เพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสัน จินธาดา)

ผจก.กฟส.มายอ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่จอนมาเยอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

## ด้านการตลาด

๒๕๖๓

๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการทดแทน

### ๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับผิดชอบกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                 |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          | เดือนมกราคม    | เดือนกุมภาพันธ์ | เดือนมีนาคม | สรุปไตรมาส |              |
| <b>๓.๑.๑ คุณสมบัติไฟฟ้า</b><br><br>๓.๑.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป<br><br><b>การแจ้งไฟดับ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)</li> <li>- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)</li> </ul> <b>การปฏิบัติงาน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา (ราย)</li> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> </ul> | ๑๐๐ %    | -              | -               | -           | -          |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

**รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๔ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ ( ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๔)**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำเภอ 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 |              |
| <b>๓.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br><br>๓.๑.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรม ที่ตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกัน ตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป<br><br><b>ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)</li> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)</li> </ul> | ๑๐๐ %    | -              | -               | -           | -          |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

**รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๔ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ ( ม.ค.- มี.ค. ๒๕๖๔)**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออำเภอ 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 |              |
| ๓.๑.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัด จากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |                 |             |            |              |
| ๓.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลท์)                                                                                                       |          |                |                 |             |            |              |
| ๓.๑.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                         |          |                |                 |             |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                  | ๑๐๐ %    | ๑๐๐ %          |                 |             |            |              |
| - ภายใน ๒ วัน ทำการ (ราย)                                                                                                                   |          | ๑๕             |                 |             |            |              |
| - เกิน ๒ วัน ทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | ๐              |                 |             |            |              |
| - เขตนอกเมือง                                                                                                                               | ๑๐๐ %    | ๑๐๐ %          |                 |             |            |              |
| - ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย)                                                                                                                   |          | ๘๓             |                 |             |            |              |
| - เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | ๐              |                 |             |            |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

**รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๔ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ ( ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๔)**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบอย 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 |              |
| ๓.๑.๒.๑.๒ 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 ขนาดรวมเกินไม่เกิน ๒๕๐ KVA                          | ๑๐๐ %    | -              |                 |             |            |              |
| - ภายใน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)                                             |          | -              |                 |             |            |              |
| - เกิน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)                                              |          | -              |                 |             |            |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

**รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๔ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ ( ม.ค. – มี.ค. ๒๕๖๔ )**  
**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 |              |
| ๓.๑.๒.๒ หม้อแปลง ขนาดรวมเกินเกิน ๒๕๐ KVA แต่ไม่เกิน ๒๐๐ KVA     | ๑๐๐ %    | -              | -               | -           |            |              |
| - ภายใน ๕๕ วัน ทำการ (ราย)                                      |          | -              |                 |             |            |              |
| - เกิน ๕๕ วัน ทำการ (ราย)                                       |          | -              |                 |             |            |              |
| <b>๓.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>   | ๑๐๐ %    | ๑๐๐%           |                 |             |            |              |
| ๓.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า |          | -              |                 |             |            |              |
| - ภายใน ๑๕ วัน ทำการ (ราย)                                      |          | -              |                 |             |            |              |
| - เกิน ๑๕ วัน ทำการ (ราย)                                       | ๑๐๐ %    | ๑๐๐%           |                 |             |            |              |
| ๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         |          | ๓๔             |                 |             |            |              |
| - ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย)                                       |          | -              |                 |             |            |              |
| - เกิน ๓ วัน ทำการ (ราย)                                        |          | -              |                 |             |            |              |

**หมายเหตุ : หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย**

**รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๔ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๔ ( ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๔)**  
**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 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                  |          | เดือนมกราคม    | เดือนกุมภาพันธ์ | เดือนมีนาคม | สรุปไตรมาส |              |
| ๓.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและเฟสฟรี                                                                                                                 | ๑๐๐ %    | -              | -               | -           | -          |              |
| ๓.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>- ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย)<br>- เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย) | ๑๐๐ %    | -              | -               | -           | -          |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

**รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๔ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ ( ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๔)**  
**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 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                 |          | เดือนมกราคม    | เดือนกุมภาพันธ์ | เดือนมีนาคม | สรุปไตรมาส |              |
| ๓.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกัลปกรณถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถั่ว) |          |                |                 |             |            |              |
| ๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                      | ๑๐๐ %    | -              |                 |             |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                      |          | -              |                 |             |            |              |
| - ภายใน ๑ วัน ทำการ (ราย)                                                                                       |          | -              |                 |             |            |              |
| - ภายใน ๑ วัน ทำการ (ราย)                                                                                       |          | -              |                 |             |            |              |
| - เขตนอกเมือง                                                                                                   | ๑๐๐ %    |                |                 |             |            |              |
| - ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย)                                                                                       |          | -              |                 |             |            |              |
| - ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย)                                                                                       |          | -              |                 |             |            |              |
| ๓.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                      | ๑๐๐ %    | -              |                 |             |            |              |
| - ภายใน ๒ วัน ทำการ (ราย)                                                                                       |          | -              |                 |             |            |              |
| - ภายใน ๒ วัน ทำการ (ราย)                                                                                       |          | -              |                 |             |            |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

**รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๔ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ ( ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๔)**  
**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 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                         |                  | เดือนมกราคม    | เดือนกุมภาพันธ์ | เดือนมีนาคม | สรุปไตรมาส |              |
| ๓.๓.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า ๙๐ % | ๑๐๐ %          |                 |             |            |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)                                                                |                  | -              |                 |             |            |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืน เกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)                                                                   |                  | ๐              |                 |             |            |              |
| ๓.๓.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลักษณะอื่นอีก) | ไม่น้อยกว่า ๘๐ % | ๑๐๐ %          |                 |             |            |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)                                          |                  | ๐              |                 |             |            |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)                                       |                  | ๐              |                 |             |            |              |

**หมายเหตุ :** หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

แผนการตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๔ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ (ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๔)  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบอง เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

พัฒนาสู่บริการที่สมบูรณ์แบบ

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการทดแทนผู้ใหญ่

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน            |                 |             |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | เดือนมกราคม               | เดือนกุมภาพันธ์ | เดือนมีนาคม | สรุปไตรมาส |              |
| <b>๓.๓.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><br>๓.๓.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครึ่ง)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบททั้งหมด (ครึ่ง)<br><br>๓.๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครึ่ง)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ครึ่ง) | ไม่เกิน ๒๕ %    | ๑๐๐ %<br>๒๘,๒๘๔<br>๒๘,๒๘๔ |                 |             |            |              |
| <b>๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐ %<br>๓๓,๖๒๕<br>๓๓,๖๒๕ |                 |             |            |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ส่งข้อมูลในรูปแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

**รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๔ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๑ ( ม.ค.-มี.ค. ๒๕๖๔)**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมาบยอ 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 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-----------------|-------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                             |                 | เดือนมกราคม    | เดือนกุมภาพันธ์ | เดือนมีนาคม | สรุปไตรมาส |              |
| ๓.๓.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                                                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐ %          |                 |             |            |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)</li> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (ราย)</li> </ul> |                 | -              |                 |             |            |              |

**หมายเหตุ :** หากมีการคิดค่าปรับให้เสียข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย