

ด้านการตลาด

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

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

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย. ๒๕๖๕)
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

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย. ๒๕๖๕)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมายอ 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)		๒	-	-	-	
- เกิน ๓๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย. ๒๕๖๕)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมายอ 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)					๑๐๐%	
๓.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
๓.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		-	-	-	-	
- ภายใน ๑๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	๑๐๐%	
- เกิน ๑๕ วัน ทำการ (ราย)	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%			

๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟ			๑๕	๑๐๐%	๔๖	
- ภายใน ๓ วัน ทำการ (ราย)		๑๓	-	๑๘		
- เกิน ๓ วัน ทำการ (ราย)		-		-		

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย. ๒๕๖๕)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมายอ 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	๑๐๐ %					
- พบผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟ เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	
๓.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						

ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	๑๐๐ %					
- ภายใน ๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- เกิน ๕ วัน ทำการ (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย. ๒๕๖๕)
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	
๓.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) ๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง	๑๐๐ %	-	-	-	-	

- 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

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย. ๒๕๖๕)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออมายอ 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	ไม่น้อยกว่า ๙๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืน ภายใน ๔ ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืน เกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง) ๓.๓.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐ %	๖	๕	๓	๑๔	
		๐	๐	๐	๐	
		๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		๐	๐	๐	๐	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย. ๒๕๖๕)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมายอ 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 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครั้ง)	ไม่เกิน ๙๕ %	๑๐๐ %	๑๐๐% ๒๙,๐๘๗	๑๐๐% ๒๙,๑๒๔	๑๐๐% ๘๗,๒๔๑	

- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ครั้ง)		๒๙,๐๓๐	๒๙,๐๘๗	๒๙,๑๒๔	๘๗,๒๔๑	
๓.๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน	๑๐๐ %	๒๙,๐๓๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครั้ง)	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๕,๕๕๕	๕,๕๖๖	๑๖,๖๕๑	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ครั้ง)		๕,๕๓๐	๕,๕๕๕	๕,๕๖๖	๑๖,๖๕๑	
๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๕,๕๓๐				
		๑๐๐.๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๓๔,๕๖๐	๓๔,๖๔๒	๓๔,๖๙๐	๑๐๓,๘๙๒	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๓๔,๕๖๐	๓๔,๖๔๒	๓๔,๖๙๐	๑๐๓,๘๙๒	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย. ๒๕๖๕)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมายอ 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	

๓.๓.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจากได้รับ คำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๖๕ (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส ๒ (เม.ย.-มิ.ย. ๒๕๖๕)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอมายอ เขต ๓ ภาค ๔ (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๓ งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standars)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนเมษายน	เดือนพฤษภาคม	เดือนมิถุนายน	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย