



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.สายบุรี

ถึง กฟต.๓

เลขที่ ต.๓ สปร.(บค.)/๕๕๒/๒๕๖๑

วันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อช.ต.๓

กฟอ.สายบุรี ขอนำส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟอ.สายบุรี ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๑ (ประจำไตรมาส ๑ มค.-มีค.๖๑) โดยมีรายละเอียดแนบ จำนวน ๑๐ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นายวิวัฒน์ชัย สงสม)
ผอ.กฟอ.สปร.

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๕๓๖๗, ๑๕๓๓๕

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการปี 2561 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 1 (ม.ก.-มี.ค.2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสายบุรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

3.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
3.1.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป						
การแจ้งไฟดับ	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	
การปฏิบัติงาน	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา (ราย)		0	0	0	0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 1 (ม.ค.-มี.ค.2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาขามูรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

3.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
3.1.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรม ที่ตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกัน ตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการปี 2561 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 1 (ม.ค.-มี.ค.2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสายบุรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

3.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
3.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลท์)						
3.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
- เขตเมือง						
- ภายใน 2 วัน ทำการ (ราย)		33	31	36	100	
- เกิน 2 วัน ทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- เขตนอกเมือง	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
- ภายใน 5 วัน ทำการ (ราย)		161	127	114	402	
- เกิน 5 วัน ทำการ (ราย)		0	0	0	0	

หมายเหตุ : หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 1 (ม.ค.-มี.ค.2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาวยบุรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
3.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
- เขตเมือง						
- ภายใน 2 วัน ทำการ (ราย)		2	1	2	5	
- เกิน 2 วัน ทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- เขตนอกเมือง	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
- ภายใน 5 วัน ทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- เกิน 5 วัน ทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.1.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 KV)						
3.1.2.2.1 หม้อแปลง ขนาดรวมกันไม่เกิน 250 KVA	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
- ภายใน 35 วัน ทำการ (ราย)		13	0	0	13	
- เกิน 35 วัน ทำการ (ราย)		0	0	0	0	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 1 (ม.ค.-มี.ค.2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาบบุรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ด้านการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
3.1.2.2.2 หม้อแปลง ขนาดรวมกันเกิน 250 KVA แต่ไม่เกิน 2000 KVA - ภายใน 55 วัน ทำการ (ราย) - เกิน 55 วัน ทำการ (ราย)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
3.1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100 %					
- ภายใน 15 วัน ทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- เกิน 15 วัน ทำการ (ราย)		5	6	6	17	
3.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
- ภายใน 3 วัน ทำการ (ราย)		7	21	20	48	
- เกิน 3 วัน ทำการ (ราย)		0	0	0	0	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใช้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 1 (ม.ค.-มี.ค.2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสายบุรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
3.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบ - พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน ทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟ เกิน 5 วัน ทำการ (ราย)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
3.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน 5 วัน ทำการ (ราย) - เกิน 5 วัน ทำการ (ราย)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใช้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 1 (ม.ค.-มี.ค.2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาวยบุรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

3.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
3.1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับกรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
3.1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก		0	0	0	0	
- เขตเมือง		0	0	0	0	
- ภายใน 1 วัน ทำการ (ราย)						
- เกิน 1 วัน ทำการ (ราย)						
- เขตนอกเมือง	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
- ภายใน 3 วัน ทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- เกิน 3 วัน ทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.1.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
- ภายใน 2 วัน ทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- เกิน 2 วัน ทำการ (ราย)		0	0	0	0	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 1 (มค.-มี.ค.2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาขามูรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

3.3 งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
3.3.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
- สามารถจ่ายไฟคืน ภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		24	27	24	75	
- จ่ายไฟคืน เกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0	0	0	
3.3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 1 (มค.-มี.ค.2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาขามูรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

3.3 งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
3.3.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
3.3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครั้ง)	ไม่เกิน 25 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ครั้ง)		51,261	51,975	51,440	154,676	
3.3.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครั้ง)		9,160	9,187	9,216	27,563	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ครั้ง)		9,160	9,187	9,216	27,563	
3.3.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	99.58%	99.86%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		61,408	62,118	61,455	184,981	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		61,408	62,118	61,715	185,241	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี 2561 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 1 (มค.-มี.ค.2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาขามูรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

3.3 งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือนมกราคม	เดือนกุมภาพันธ์	เดือนมีนาคม	สรุปไตรมาส	
3.3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจาได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 90%	100 %	100 %	100 %	100 %	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย