



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ดอนไผ่ ถึง กบล.(ต.๑)
เลขที่ ต.๑กฟส.ตผ.ผบต.๑๗/๒๕๖๖ วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๗
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
เรียน อก.บล.(ต.๑)

กฟส.ดอนไผ่ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ พร้อมนี้ได้แนบรายงานมาด้วยแล้วจำนวน ๑๖ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการให้ต่อไปด้วย

(นายสุรภิญญ วงศ์รัตนะชัย)

ผจก.กฟส.ดอนไผ่

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

กฟส.ดอนไผ่ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๐ ราย	๐ ราย	๐ ครั้ง		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		๐ ราย	๑ ราย	๐ ครั้ง		
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๕๐ %	๕๐ %	๕๐ %	๕๐ %	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

กฟส.ดอนไผ่ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๓	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐ %	ทางน้ำบางที่น้ำแห้ง ผักตบยยะ การจดหน่วยทางน้ำต้องใช้เวลา
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๑๒,๑๕๘ ราย	๑๒,๒๕๘ ราย	-		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๑๒,๑๕๘ ราย	๑๒,๒๕๘ ราย	-		
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒,๑๐๘ ราย	๒,๑๐๘ ราย	-		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๒,๑๐๘ ราย	๒,๑๐๘ ราย	-		
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๖

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๓	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐ %	ไม่มี
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๔ เรื่อง	๒ เรื่อง	-		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐ เรื่อง	๐ เรื่อง	๐ เรื่อง	-	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๓	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐	๐		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๓	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		
		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๓	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๓๔ ราย	๒๓ ราย	-		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๒ ราย	๕ ราย	-		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐ %	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	-		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐ %	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	-		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	-		
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐ %	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	-		
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	 ○ ราย ○ ราย	๑๐๐% ○ ราย ○ ราย	๑๐๐% ○ ราย ○ ราย	๑๐๐ % 	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ○ ราย ○ ราย	๑๐๐% ○ ราย ○ ราย	๑๐๐% - -	๑๐๐ % 	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐ % ○ ราย ○ ราย	๑๐๐ % ○ ราย ○ ราย	๑๐๐ % ○ ราย ○ ราย	๑๐๐ % 	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๓	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐ ราย ๐ ราย	๐ ราย ๐ ราย	๐ ราย ๐ ราย		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐ ราย ๐ ราย	๐ ราย ๐ ราย	๐ ราย ๐ ราย		
๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๙๕%	๗ ราย ๐ ราย	๑๗ ราย ๐ ราย	๐ ราย ๐ ราย		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๓	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	๒๖๖ ราย		
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๓	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%	ราย ราย	ราย ราย	ราย ราย		