

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
 กฟส.เด่นชัย เขต กฟผ.2 โทร. 054-613248 (ดาวเทียม 17808)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2565				ปัญหาอุปสรรค	
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	86%	100%	0%	0%		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		6	13	-	19		
		1	-	-	1		
		95%	0%	0%	0%		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า ๒๕ ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)							
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-		
		-	-	-	-		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
กฟผ.เด่นชัย เขต กฟผ.2 โทร. 054-613248 (ตามทียีม 17808)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2565				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอำนวยความสะดวก						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	0%	0%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)		7,304	7,310	-	14,614	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		7,304	7,310	-	14,614	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	0%	0%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)		5,510	5,514	-	11,024	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		5,510	5,514	-	11,024	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	0%	0%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		12,814	12,824	-	25,638	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		12,814	12,824	-	25,638	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
 กฟผ.เด่นชัย เขต กฟผ.2 โทร. 054-613248 (ดาวเทียม 17808)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2565				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	100%	100%	0%	0%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	-	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	90%	90%	0%	0%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เด่นชัย เขต กฟน.2 โทร. 054-640720 (ดาวเทียม 17808)

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	-	-	-	-	
		100%	100%	0%	0%	
		2	2	-	4	
		-	-	-	-	
		100%	100%	0%	0%	
		2	2	-	4	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.เด่นชัย เขต กฟน.2 โทร. 054-640720 (ดาวเทียม 17808)

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	0%	0%	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เด่นชัย เขต กฟน.2 โทร. 054-640720 (ดาวเทียม 17808)

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประจักษ์กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	50%	88%	0%	0%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	7	-	8	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		1	1	-	2	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	0%	0%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		7	5	-	12	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

พ.ต.ต.นัย เฑาะพ กพ.น.2 โทร. 054-640720 (ดาวเทียม 17808)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	0%	0%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	0%	0%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	0%	0%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.เด่นชัย เขต กฟน.2 โทร. 054-640720 (ดาวเทียม 17808)

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	0%	0%	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	
3.3 ระยะเวลาคอบส่นองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	100%	100%	100%	0%	0%	
		100%	100%	0%	0%	
		100%	100%	0%	0%	
		100%	100%	0%	0%	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)	100%	11	4	-	15	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	0%	0%	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.เด่นชัย เขต กพน.2 โทร. 054-640720 (ตามเทียบ 17808)

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	0%	0%	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	
		100%	100%	0%	0%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	
		-	-	-	-	
		100%	100%	0%	0%	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ					
		100%	100%	0%	0%	
		8	5	-	-	13
		-	-	-	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.เด่นชัย เขต กพน.2 โทร. 054-640720 (ดาวเทียม 17808)

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	0%	0%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	0%	0%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	0%	0%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.เด่นชัย เขต กพน.2 โทร. 054-640720 (ดาวเทียม 17808)

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	0%	0%	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานสรุปการขอใช้ไฟฟ้าและติดตั้งมิเตอร์

ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2565 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2565

กฟส.เด่นชัย

กลุ่ม	มิเตอร์ (แอมป์)	เฟส	ในเขต		นอกเขต		รวม	ในเขต				นอกเขต				ติดตั้งเสร็จ	ไม่ดำเนินการ		
			เทศบาล	เทศบาล	ไม่เกิน 3-5วัน	>=6วัน		รวมในเขต	ไม่เกิน2วัน	3-5วัน	>=6วัน	รวมนอกเขต	ในเขต	นอกเขต	รวม				
กฟส.เด่นชัย	5(15) A.	1 P	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0		
	15(45) A.	1 P	11	4	15	9	2	0	11	4	0	0	0	4	15	0	0		
	5(100) A.	1 P	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0		
			11	6	17	9	2	0	11	6	0	0	0	6	17	0	0		
			11	6	17	9	2	0	11	6	0	0	0	6	17	0	0		