



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.สามโคก

เลขที่ ก.๑ สคก. (บต)

เรื่อง รายงานสถานะการบริการประชาชนหลังการขาย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เรียน ผจก.กฟจ.ปทุมธานี

ถึง กฟจ.ปทุมธานี

วันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐

ตามบันทึกที่ ก.๑ (วข)๑๐๕ ลงวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๕ ให้ กฟส.สามโคก สรุปรายงานสถานะการบริการประชาชนหลังการขาย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือนของแต่ละการไฟฟ้าพร้อมส่งให้ กฟภ.๑. เพื่อรวบรวมรายงานให้ รผก. (จก.) ทราบต่อไปนั้น

กฟส.สามโคก ได้ดำเนินการสรุปข้อมูลแล้วเสร็จ จึงขอส่งรายงานสถานะการบริการประชาชน หลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายอภิวัฒน์ เพชรน้อย)

ผจก.กฟส.สามโคก

สรุปรายงานสถานะการบริการประชาชน

กฟส.สคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการ ดำเนินการสะสมจาก เดือนที่ผ่านมา (๑)	คำร้อง ขอรับบริการ ประจำเดือน (๒)	คำร้องที่ต้อง ดำเนินการ ทั้งหมด (รวม) (๓)	ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ				ดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ (๖)	ปัญหาและ อุปสรรค (๗)
					รวม (๔)	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (๔.๑)	ต่ำกว่ามาตรฐาน คุณภาพบริการ (๔.๒)	คิดเป็น ร้อยละ (๕)		
๑.	การติดตั้งมิเตอร์(ราย)									
	๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	-	๑๓	๑๓	๑๓	๑๓	-	๑๐๐	-	
	๑.๒ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	๑๙	๑๙	๑๙	๑๙	-	๑๐๐	-	
	รวม ๑.๑ + ๑.๒	-	๓๒	๓๒	๓๒	๓๒	-	๑๐๐	-	
	๑.๓ เปลี่ยน/ เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	-	๑	๑	๑	๑	-	๑๐๐	-	
	๑.๔ เปลี่ยน/ เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	๖	๖	๖	๖	-	๑๐๐	-	
	รวม ๑.๓ + ๑.๔	-	๗	๗	๗	๗	-	๑๐๐	-	
๒.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)									
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)	-	๑	๑	๑	๑	-	-	-	
	๒.๑ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. ,หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควีโอ.									
	๒.๒ ระยะทาง ๕๐๐ ม. ขึ้นไป , หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควีโอ.	-	-	-	-	-	-	-	-	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)									
	๒.๓ หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควีโอ.	-	-	-	-	-	-	๑๐๐	-	
	๒.๔ หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควีโอ.	-	-	-	-	-	-	-	-	
๓.	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)									
	๒.๕ หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	-	-	-	-	-	-	-	-	
	๒.๖ เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	-	-	-	-	-	-	-	-	
	รวม ๒.๑ + ๒.๒ + ๒.๓ + ๒.๔ + ๒.๕ + ๒.๖	-	๑	๑	๑	๑	-	๑๐๐	-	
	งานแรงต่ำ (งาน)									
	๓.๑ ระยะทาง ๐ - ๒๕๐ ม.	-	๑	๑	๑	๑	-	๑๐๐	-	
๓.	๓.๒ ระยะทาง ๒๕๑ - ๑๐๐๐ ม.	-	-	-	-	-	-	-	-	
	รวม ๓.๑ + ๓.๒	-	๑	๑	๑	๑	-	๑๐๐	-	
	รวม ๑ + ๒ + ๓	-	๔๑	๔๑	๔๑	๔๑	-	๑๐๐	-	

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลช่องที่ (๑),(๒) นับคำร้องทุกฉบับที่มายื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าประจำเดือน

- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ช่อง (๖) โปรดดูรายละเอียดประกอบการชี้แจง ตามเอกสารแนบ ๑ และ ๒

- คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมาช่อง (๑) และคำร้องขอรับบริการประจำเดือน ช่อง (๒) ให้ชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ ๓

รายละเอียดประกอบการชี้แจงรายงานสถานะการบริการประชาชน กฟส.สคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

ที่	รายการ	ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (A)	ผู้ใช้ไฟไม่ชำระเงิน		ผู้ใช้ไฟชำระเงิน		เกินมาตรฐาน คุณภาพการบริการ คิดเป็น (%) (F)	หมายเหตุ
			แรงสูง (B)	แรงต่ำ (C)	ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ			
					ไม่เกินมาตรฐาน คุณภาพบริการ (D)	เกินมาตรฐาน คุณภาพบริการ (E)		
๑.	การติดตั้งมิเตอร์(ราย)	-	-	-	-	-	๐	
	๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	๐	
	๑.๒ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	๐	
	รวม ๑.๑ + ๑.๒	-	-	-	-	-	๐	
	๑.๓ เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	๐	
	๑.๔ เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	๐	
	รวม ๑.๓ + ๑.๔	-	-	-	-	-	๐	
๒.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย(งาน)	-	-	-	-	-	๐	
	แรงสูง(กรณีต้องขยายเขตสายนอก)	-	-	-	-	-	๐	
	๒.๑ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. , หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควีเอ.	-	-	-	-	-	๐	
	๒.๒ ระยะทาง ๕๐๐ ม. ขึ้นไป , หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควีเอ.	-	-	-	-	-	๐	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)	-	-	-	-	-	๐	
	๒.๓ หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควีเอ.	-	-	-	-	-	๐	
	๒.๔ หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควีเอ.	-	-	-	-	-	๐	
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)	-	-	-	-	-	๐	
๒.๕ หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	-	-	-	-	-	๐		
๒.๖ เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	-	-	-	-	-	๐		
รวม ๒.๑ + ๒.๒ + ๒.๓ + ๒.๔ + ๒.๕ + ๒.๖	-	-	-	-	-	๐		
๓.	แรงต่ำ (งาน)	-	-	-	-	-	๐	
	๓.๑ ระยะทาง ๐-๒๕๐ ม.	-	-	-	-	-	๐	
	๓.๒ ระยะทาง ๒๕๑-๑๐๐๐ ม.	-	-	-	-	-	๐	
	รวม ๓.๑ + ๓.๒	-	-	-	-	-	๐	
	รวม (๑+๒+๓)	-	-	-	-	-	๐	

หมายเหตุ มาตรฐานคุณภาพการบริการประชาชน

๑. **การติดตั้งมิเตอร์ ๑.๑)ในเขตเมือง** ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ **๑.๒) ในเขตชนบท** ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ
๒. **ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง** พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๕ วันทำการ
๓. **ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง** พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดเกิน ๒๕๐ เควีเอ.ขึ้นไป ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕๕ วันทำการ
๔. **ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ** ระยะทางไม่เกิน ๒๕๐ ม. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
๕. **ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ** ระยะทางไม่เกิน ๑,๐๐๐ ม. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ทำการ

สรุปปัญหาอุปสรรค/อุปกรณ์ขาดแคลน จากรายงานสถานการณ์บริการประชาชน
กฟส.สคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

3

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค/อุปกรณ์ขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ		สาเหตุ/คำชี้แจง
๑	การติดตั้งมิเตอร์/ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด ๕(๑๕) แอมป์ - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด แอมป์		-	ราย เครื่อง เครื่อง	
๒	งานขยายเขตแรงสูงพร้อม ติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยน เพิ่มขนาดหม้อแปลง(งาน)	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - อยู่ระหว่างก่อสร้าง	จำนวน - งาน จำนวน - งาน			
๓	งานขยายเขตแรงต่ำ (งาน)	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - อยู่ระหว่างก่อสร้าง	จำนวน - งาน จำนวน - งาน			

หมายเหตุ ระบุชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

สรุปคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ กฟส.สคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง ๑)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง ๒)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
๑.	การติดตั้งมิเตอร์					
	๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่	-	-	๓๒	๓๒	
	๑.๒ เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์	-	-	๗	๗	
๒.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	๒.๑ ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง	-	-	๑	๑	
	๒.๒ ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	-	-	๑	๑	
	จำนวน รวม	-	-	๔๑	๔๑	

รายชื่องานขยายเขตระบบจำหน่าย โดยใช้บลงทุน กฟภ.ร่วมสมทบ ๕๐ %
(เฉพาะแผนกแรงสูงภายนอก ตามหลักเกณฑ์ คผ. ๑-๑๓๗๗ ลว. ๒ ต.ค. ๒๕๓๙)
กฟส.สคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

ที่	ชื่องาน/สถานที่ติดตั้ง	อนุมัติ ลว.	แรงสูงภายนอก(วงจร-กม.)			หม้อแปลง (เควี เอ.)	ค่าใช้จ่ายหน้า งาน	ราคาอุปกรณ์	ค่าใช้จ่าย การดำเนินการ	หมายเหตุ
			ระยะทาง	ชนิดสาย	ขนาดสาย					

- หมายเหตุ ๑. ส่งข้อมูลภายในวันที่ ๒๘ ของทุกเดือน
๒. งานที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินแล้ว
๓. เป็นงานที่มีอนุมัติเปิดงานขยายเขตแรงสูงภายนอกที่ กฟภ. ลงทุนร่วมสมทบ ๕๐%

รายชื่องานอนุมัติขยายเขตระบบจำหน่ายผู้ใช้ไฟเฉพาะราย (เฉพาะที่มีการติดตั้งหม้อแปลงทุกขนาด)
กฟส.สคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

6

ที่	ชื่องาน	สถานที่ติดตั้ง (อำเภอ,จังหวัด)	วันที่		แรงสูง (วงจร-กม.)		หม้อแปลง (เควีเอ.)			รับไฟจาก		ประกอบ กิจการ	ค่าใช้จ่าย (บาท)	
			อนุมัติ	จ่ายไฟ	ภายนอก	ภายใน	กฟภ.	ผู้ใช้ไฟ	ชั่วคราว	สถานี	ฟีดเดอร์		กฟภ.	ผู้ใช้ไฟ

หมายเหตุ ๑. ส่งข้อมูลภายในวันที่ ๒๘ ของทุกเดือน
๒. ลงรายละเอียดให้ครบทุกช่อง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๐ (ส่วนภูมิภาค)

กฟส.สคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๒.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า			
๒.๑.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน(Planned Outage)สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
๒.๑.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน ๑๖ ชม. (ราย)		-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับเกิน ๑๗-๒๔ ชม. (ราย)		-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับเกิน ๒๔ ชม. (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๐ (ส่วนภูมิภาค)

กฟส.สคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๒.๑.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
๒.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)			
๒.๑.๒.๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส			
- เขตเมือง	๑๐๐%		
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเมือง	๑๐๐%		
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน ๔ วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	
๒.๑.๒.๑.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส			
- เขตเมือง			
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเมือง			
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๐ (ส่วนภูมิภาค)

กฟส.สคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟแผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๒.๑.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒/๓๓ เควี)			
๒.๑.๒.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ. ภายใน ๒๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	
ภายใน ๒๖-๓๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	
๒.๑.๒.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ. แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ. ภายใน ๔๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	
ภายใน ๔๑-๕๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		-	
๒.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
๒.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%		
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์ ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน ๑๑-๑๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟ ภายใน ๗ วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน ๘-๑๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๐ (ส่วนภูมิภาค)

กฟส.สคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาให้การบริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๒.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	
		-	
๒.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟ เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	
		-	
		-	
๒.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟเกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	
		-	
		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๐ (ส่วนภูมิภาค)
กฟส.ศคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาให้การบริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๒.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
๒.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	๑๐๐%		
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเมือง	๑๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		-	
๒.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%		
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๐ (ส่วนภูมิภาค)

กฟส.สคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๒ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๒.๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๓ ชม. (ครั้ง)	๑๐๐%	-	
- จ่ายไฟคืนเกิน ๓ ชม. แต่ไม่เกิน ๔ ชม. (ครั้ง)		-	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)		-	
๒.๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๐ %		
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า			
- ภายใน ๓ เดือน (เรื่อง)		-	
- เกิน ๓ เดือน แต่ไม่เกิน ๖ เดือน (เรื่อง)		-	
- เกินกว่า ๖ เดือน (เรื่อง)		-	
๒.๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
๒.๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก ๒ เดือน ไม่เกินร้อยละ ๒๕	ไม่เกิน ๒๕%		
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก ๒ เดือน (ราย)		-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๑๑,๒๑๕	
๒.๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑,๓๖๓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๐ (ส่วนภูมิภาค)
กฟส.ศคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๒ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๒.๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%		
		-	
		-	
๒.๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%		
		๑๐๐%	
		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๐ (ส่วนภูมิภาค)
กฟส.สกก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๒.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐ %		
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)	-	-	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	-	-	

ด้านระบบไฟฟ้า

- แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า
- แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ซื่อ – ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี.)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ซ้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี. (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

[illegible]

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)
 - มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ชื้อ - ขาย)
 แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสา หรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง) (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๒๔-๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๐ (ส่วนภูมิภาค)
กฟส.ศคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)
 - มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ชื้อ - ขาย)
 แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสา หรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้๑ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์
ในเขตชุมชน
กฟส.สคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

จำนวนค่าจ้างทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้ใน ๒ วันทำการ แยกเป็น		ติดตั้งมิเตอร์ เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	คงเหลือยังไม่ติดตั้ง (ราย)
ค่าจ้างคงค้างก่อนเดือนนี้	ค่าจ้างระหว่าง เดือน	๑ วันทำการ (ราย)	๒ วันทำการ (ราย)		
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

๑.
๒.

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์
นอกเขตชุมชน
กฟส.สคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

จำนวนค่าจ้างทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้ใน ๕ วันทำการ แยกเป็น		ติดตั้งมิเตอร์ เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	คงเหลือยังไม่ติดตั้ง (ราย)
ค่าจ้างคงค้างก่อนเดือนนี้	ค่าจ้างระหว่างเดือน	๓ วันทำการ (ราย)	๔ – ๕ วันทำการ (ราย)		
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

๑.
๒.

ผลการให้บริการติดตั้งระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน ๒๕๐ เมตร

ภายใน ๑๕ วันทำการ

กฟส.สกก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

จำนวนค่าจ้างทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่เสร็จ(ราย)	
ค่าจ้างคงค้างก่อน เดือนนี้	ค่าจ้างระหว่าง เดือน	ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)	เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน ๑๕ วันทำ การ	เกิน ๑๕ วันทำการ
-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ขอมิเตอร์แรงต่ำต้องขยายเขต

ปัญหาอุปสรรค

๑.
๒.

ผลการให้บริการติดตั้งระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางเกิน ๒๕๐ เมตร

แต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ เมตร ภายใน ๓๐ วันทำการ

กฟส.สกก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

จำนวนค่าจ้างทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
ค่าจ้างคงค้างก่อน เดือนนี้	ค่าจ้างระหว่าง เดือน	ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)	เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	เกิน ๓๐ วันทำการ
-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ขอมิเตอร์แรงต่ำต้องขยายเขต

ปัญหาอุปสรรค :

- ๑.)
- ๒.)
- ๓.)

ผลการให้บริการติดตั้งระบบจำหน่ายแรงสูงและหม้อแปลง
กรณีต้องขยายเขตสายนอก ระยะทางรวมไม่เกิน ๕๐๐ เมตร
หม้อแปลงขนาดไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ. ภายใน ๔๐ วันทำการ
กฟส.สคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน ๔๐ วันทำการ (ราย)	เกิน ๔๐ วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน ๔๐ วันทำการ	เกิน ๔๐ วันทำการ
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค :

๑.
๒.

ผลการให้บริการติดตั้งระบบจำหน่ายแรงสูงและหม้อแปลง
กรณีต้องขยายเขตสายนอก ระยะทางรวมเกิน ๕๐๐ เมตร แต่ไม่เกิน ๕,๐๐๐ เมตร
หม้อแปลงขนาดเกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ. ภายใน ๖๐ วันทำการ
กฟส.สคก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน ๖๐ วันทำการ (ราย)	เกิน ๖๐ วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน ๖๐ วันทำการ	เกิน ๖๐ วันทำการ
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค :

๑.
๒.

ผลการให้บริการติดตั้งระบบจำหน่ายแรงสูงและหม้อแปลง
กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก หม้อแปลงขนาดไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ.

ภายใน ๓๕ วันทำการ

กฟส.สกก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (ราย)	
คำร้องค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)	เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน ๓๕ วันทำการ	เกิน ๓๕ วันทำการ
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

๑.
๒.

ผลการให้บริการติดตั้งระบบจำหน่ายแรงสูงและหม้อแปลง
กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก หม้อแปลงขนาดเกิน ๒๕๐ เควีเอ. แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ.

ภายใน ๕๕ วันทำการ

กฟส.สกก. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (ราย)	
คำร้องค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)	เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน ๕๕ วันทำการ	เกิน ๕๕ วันทำการ
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

๑.
๒.