



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กฟส.สามโคก ถึง กฟจ.ปทุมธานี
เลขที่ ก.๑ สคก. (บต) 158/2561 วันที่ ๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานสถานะการบริการประชาชนหลังการขาย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
เรียน ผจก.กฟจ.ปทุมธานี

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

กฟส.สามโคก ได้ดำเนินการสรุปข้อมูลแล้วเสร็จ จึงขอส่งรายงานสถานะการบริการประชาชน หลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๐ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป


(นายเสน่ห์ เปลิยนสี)
ผจก.กฟ. ปฏิบัติงานแทน
ผจก.กฟส.สามโคก

สรุปรายงานสถานะการบริการประชาชน
กฟส.สศก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการ ดำเนินการสะสมจาก เดือนที่ผ่านมา (๑)	คำร้อง ขอรับบริการ ประจำเดือน (๒)	คำร้องที่ต้อง ดำเนินการ ทั้งหมด (รวม) (๓)	ผู้ให้บริการเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ				ดำเนินการ ไปแล้วเสร็จ (๖)	ปัญหาและ อุปสรรค (๗)
					รวม (๔)	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (๔.๑)	ต่ำกว่ามาตรฐาน คุณภาพบริการ (๔.๒)	คิดเป็น ร้อยละ (๕)		
๑.	การติดตั้งมิเตอร์(ราย)		๒๖	๒๖	๒๖	๒๖	-	๑๐๐		
	๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-								
	๑.๒ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	๑๙	๑๙	๑๙	๑๙	-	๑๐๐		
	รวม ๑.๑ + ๑.๒	-	๑๙	๑๙	๑๙	๑๙	-	๑๐๐		
	๑.๓ เปลี่ยน/ เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	๒	๒	๒	๒	-	๑๐๐		
๒.	๑.๔ เปลี่ยน/ เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	๔	๔	๔	๔	-	๑๐๐		
	รวม ๑.๓ + ๑.๔	-	๖	๖	๖	๖	-	๑๐๐		
	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)									
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)	-		-	-	-	-	-		
	๒.๑ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. ,หม้อแปลง ๐-๒๕๐ โควีเอ.	-		-	-	-	-	-		
๓.	๒.๒ ระยะทาง ๕๐๐ ม. ขึ้นไป , หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ โควีเอ.	-		-	-	-	-	-		
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)	-	๒	๒	๒	๒	-	๑๐๐		
	๒.๓ หม้อแปลง ๐-๒๕๐ โควีเอ.	-		-	-	-	-	-		
	๒.๔ หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ โควีเอ.	-		-	-	-	-	-		
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)	-		-	-	-	-	-		
	๒.๕ หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	-		-	-	-	-	-		
	๒.๖ เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	-	๒	๒	๒	๒	-	๑๐๐		
	รวม ๒.๑ + ๒.๒ + ๒.๓ + ๒.๔ + ๒.๕ + ๒.๖	-								
	งานแรงต่ำ (งาน)	-	๕	๕	๕	๕	-	๑๐๐		
	๓.๑ ระยะทาง ๐ - ๒๕๐ ม.	-		-	-	-	-	-		
	๓.๒ ระยะทาง ๒๕๑ - ๑๐๐๐ ม.	-		-	-	-	-	-		
	รวม ๓.๑ + ๓.๒	-	๕	๕	๕	๕	-	๑๐๐		
	รวม ๑ + ๒ + ๓		๕๘	๕๘	๕๘	๕๘	-	๑๐๐		

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมามูลงในข้อมูลช่องที่ (๑)/(๒) นับคำร้องทุกฉบับที่ขึ้นคำร้องขอใช้ไฟประจำเดือน
- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ช่อง (๖) โปรดดูรายละเอียดประกอบกรณียาง ตามเอกสารแนบ ๑ และ ๒
- คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมาช่อง (๑) และคำร้องขอรับบริการประจำเดือน ช่อง (๒) ให้แจ้งรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ ๓

รายละเอียดประกอบารชี้แจงรายงานสถานะการบริการประชาชน กฟส.สคก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

ที่	รายการ	ดำเนินการไปแล้วเสร็จ	ผู้ที่ไม่ชำระเงิน		ผู้ชำระเงิน		เกินมาตรฐาน คุณภาพการบริการ คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ดำเนินการไปแล้วเสร็จ			
					(B)	(C)		
๑.	การติดตั้งมิเตอร์(ราย)	-	-	-	-	-	๐	
	๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	๐	
	๑.๒ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	๐	
	รวม ๑.๑ + ๑.๒	-	-	-	-	-	๐	
	๑.๓ เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาคมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	๐	
	๑.๔ เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาคมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	-	-	-	-	-	๐	
	รวม ๑.๓ + ๑.๔	-	-	-	-	-	๐	
๒.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย(งาน)	-	-	-	-	-	๐	
	แรงสูง(กรณีต้องขยายเขตสายนอก)	-	-	-	-	-	๐	
	๒.๑ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. , หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควีโอ.	-	-	-	-	-	๐	
	๒.๒ ระยะทาง ๕๐๐ ม. ขึ้นไป , หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควีโอ.	-	-	-	-	-	๐	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)	-	-	-	-	-	๐	
	๒.๓ หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควีโอ.	-	-	-	-	-	๐	
	๒.๔ หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควีโอ.	-	-	-	-	-	๐	
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)	-	-	-	-	-	๐	
	๒.๕ หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	-	-	-	-	-	๐	
	๒.๖ เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาคหม้อแปลง (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 ๑.๑ในเขตเมือง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ ๑.๒ ในเขตชนบท ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ
๒. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน ๒๕๐ เควีโอ. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๕ วันทำการ
๓. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดเกิน ๒๕๐ เควีโอ.ขึ้นไป ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕๕ วันทำการ
๔. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน ๒๕๐ ม. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ
๕. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน ๑,๐๐๐ ม. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการ

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค/อุปการณ์ขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	สาเหตุ/คำชี้แจง
๑	การติดตั้งมิเตอร์ใหม่ 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 มกราคม ๒๕๖๑

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง ๑)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง ๒)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
๑.	การติดตั้งมิเตอร์					
	๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่	-	-	๔๕	๔๕	
๒.	๑.๒ เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์	-	-	๖	๖	
	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	๒.๑ ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง	-	-	๒	๒	
	๒.๒ ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	-	-	๕	๕	
	จำนวน รวม	-	-	๕๘	๕๘	

รายงานขายยาระบบจำหน่าย โดยใช้ลงทุน กฟ.ร่วมสมทบ ๕๐ %
(เฉพาะแผนกแรงส่งภายนอก ตามหลักเกณฑ์ คผ. ๑-๑๓๗๗ ลว. ๒ ต.ค. ๒๕๓๙)
กฟ.ส.ศก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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

- หมายเหตุ ๑. ส่งข้อมูลภายในวันที่ ๒๘ ของทุกเดือน
๒. งานที่ใช้ไฟฟ้าเสร็จแล้ว
๓. เป็นงานที่มีอนุมัติเปิดงานขายยาระบบแรงส่งภายนอกที่ กฟภ. ลงทุนร่วมสมทบ ๕๐%

รายชื่องานอนุมัติขยายเขตระบบจำหน่ายผู้ใช้ไฟฟ้าเฉพาะราย (เฉพาะที่มีการติดตั้งหม้อแปลงทุกขนาด)
 กฟส.สคก. ประจำปีเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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

หมายเหตุ ๑. ส่งข้อมูลภายในวันที่ ๒๘ ของทุกเดือน
 ๒. ลงรายละเอียดให้ครบทุกช่อง

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)
กฟส.สคก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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	๑๐๐%	-	
การแจ้งดับไฟ		-	
- 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 ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)

กฟส.สคก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว			
๒.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลท์)			
๒.๑.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%		
- เขตเมือง		-	
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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส			
- เขตเมือง		-	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเมือง		-	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)

กฟส.สคก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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)	๑๐๐%		
๒.๑.๒.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ.		-	
ภายใน ๒๕ วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน ๒๖-๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	
๒.๑.๒.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ. แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ.		-	
ภายใน ๔๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	
ภายใน ๔๑-๕๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		-	
๒.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	๑๐๐%		
๒.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์		-	
ค่าประกันการใช้ไฟฟ้า		-	
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน ๑๑-๑๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค่าประกันการใช้ไฟ	๑๐๐%	-	
ภายใน ๗ วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน ๘-๑๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)
กฟส.ศคก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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
๒.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		-	
๒.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%		
- พบผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	
- พบผู้ใช้ไฟ เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	
๒.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)
กฟส.สคก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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 (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
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 ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)

กฟส.สคก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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. (ครึ่ง)	๑๐๐%	-	
- จ่ายไฟคืนเกิน ๓ ชม. แต่ไม่เกิน ๔ ชม. (ครึ่ง)		-	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		-	
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)		๑๑,๔๒๗	
๒.๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑,๒๕๕	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)

กฟส.สคก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	
		-	
		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)
กฟส.สคก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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	๑๐๐ %		
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด			
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)	-	-	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)
กฟส.สคก. ประจำปีเดือน มกราคม ๒๕๖๑

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย

๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ชื่อ - ขยาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน					
ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี.)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)

กฟส.สศก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

- แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ชื่อ - ขยาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์

ในเขตชุมชน

กฟส.สคก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้ใน ๒ วันทำการ แยกเป็น		ติดตั้งมิเตอร์ เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	คงเหลือยังไม่ติดตั้ง (ราย)
คำร้องค้างก่อนเดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	๑ วันทำการ (ราย)	๒ วันทำการ (ราย)		
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

๑.
๒.

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์

นอกเขตชุมชน

กฟส.สคก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้ใน ๕ วันทำการ แยกเป็น		ติดตั้งมิเตอร์ เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	คงเหลือยังไม่ติดตั้ง (ราย)
คำร้องค้างก่อนเดือนนี้	คำร้องระหว่างเดือน	๓ วันทำการ (ราย)	๔ - ๕ วันทำการ (ราย)		
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

๑.
๒.

ผลการให้บริการติดตั้งระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน ๒๕๐ เมตร
ภายใน ๑๕ วันทำการ

กฟส.สกก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)	เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน ๑๕ วันทำ การ	เกิน ๑๕ วันทำการ
-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ขอมอเตอร์แรงต่ำต้องขยายเขต

ปัญหาอุปสรรค

๑.
๒.

ผลการให้บริการติดตั้งระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางเกิน ๒๕๐ เมตร
แต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ เมตร ภายใน ๓๐ วันทำการ
กฟส.สกก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)	เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน ๓๐ วันทำการ	เกิน ๓๐ วันทำการ
-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ขอมอเตอร์แรงต่ำต้องขยายเขต

ปัญหาอุปสรรค :

- ๑.)
- ๒.)
- ๓.)

ผลการให้บริการติดตั้งระบบจำหน่ายแรงสูงและหม้อแปลง
กรณีต้องขยายเขตสายนอก ระยะทางรวมไม่เกิน ๕๐๐ เมตร
หม้อแปลงขนาดไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ. ภายใน ๔๐ วันทำการ
กฟส.สคก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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 มกราคม ๒๕๖๑

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.สคก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (ราย)	
คำร้องค้างคั้งก่อน 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.สคก. ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

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

ปัญหาอุปสรรค

๑.
๒.