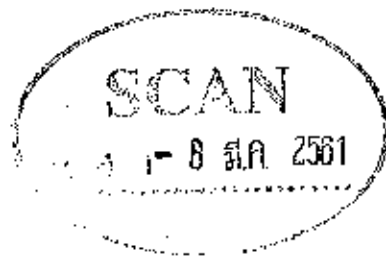




การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กฟส.สามโคก ถึง กฟจ.ปทุมธานี
เลขที่ ก.๑ สคก. (บค) ๒๖๖/๒๕๖๑ วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานสถานการณ์การบริการประชาชนหลังการขาย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
เรียน ผจก.กฟจ.ปทุมธานี

ตามบันทึกที่ ก.๑ (วข)๑๐๕ ลงวันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๕ ให้ กฟส.สามโคก สรุปรายงานสถานการณ์การบริการประชาชนหลังการขาย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำเดือนของแต่ละการไฟฟ้าพร้อมส่งให้ กฟผ. เพื่อรวบรวมรายงานให้ รผก. (จก.) ทราบต่อไปนั้น

กฟส.สามโคก ได้ดำเนินการสรุปข้อมูลแล้วเสร็จ จึงขอส่งรายงานสถานการณ์การบริการประชาชน หลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป


(นายอภิวัฒน์ เพชรน้อย)
ผจก.กฟส.สามโคก

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด
โทร. ๑๗๒๐๘

สรุปรายงานสถานะการบริการประชาชน
กฟส.สคก. ประจำปีเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการ ดำเนินการสะสมจาก เดือนที่ผ่านมา (๑)	คำร้อง ขอรับบริการ ประจำเดือน (๒)	คำร้องที่ยัง ดำเนินการ ทั้งหมด (รวม) (๓)	ผู้ให้บริการและดำเนินการแล้วเสร็จ				ดำเนินการ ไปแล้วเสร็จ (๖)	ปัญหาและ อุปสรรค (๗)
					รวม (๔)	คุณภาพบริการ (๔.๑)	คุณภาพการ (๔.๒)	คิดเป็น ร้อยละ (๔)		
๑.	การซื้อตั๋วโดยสาร (ราย)									
	๑.๑ บัตรโดยสาร (ใบทดแทน)	-	๑๓	๑๓	๑๓	๑๓	-	๑๐๐	-	
	๑.๒ บัตรโดยสาร (ใบทดแทน)	-	๑๒	๑๒	๑๒	๑๒	-	๑๐๐	-	
	รวม ๑.๑ + ๑.๒	-	๒๕	๒๕	๒๕	๒๕	-	๑๐๐	-	
	๑.๓ บัตรโดยสาร (ใบทดแทน)	-	๑	๑	๑	๑	-	๑๐๐	-	
	รวม ๑.๑ + ๑.๒ + ๑.๓	-	๒๖	๒๖	๒๖	๒๖	-	๑๐๐	-	
๒.	การขอใช้บริการรถโดยสาร (ราย)									
	๒.๑ รถโดยสาร (ใบทดแทน)	-	๒	๒	๒	๒	-	-	-	
	๒.๒ รถโดยสาร (ใบทดแทน)	-	-	-	-	-	-	-	-	
	รวม ๒.๑ + ๒.๒	-	๒	๒	๒	๒	-	-	-	
	๒.๓ รถโดยสาร (ใบทดแทน)	-	-	-	-	-	-	-	-	
	รวม ๒.๑ + ๒.๒ + ๒.๓	-	๒	๒	๒	๒	-	-	-	
	๒.๔ รถโดยสาร (ใบทดแทน)	-	-	-	-	-	-	-	-	
	รวม ๒.๑ + ๒.๒ + ๒.๓ + ๒.๔	-	๒	๒	๒	๒	-	-	-	
	๒.๕ รถโดยสาร (ใบทดแทน)	-	-	-	-	-	-	-	-	
	รวม ๒.๑ + ๒.๒ + ๒.๓ + ๒.๔ + ๒.๕	-	๒	๒	๒	๒	-	-	-	
๓.	การแจ้งเหตุ (ราย)									
	๓.๑ แจ้งเหตุ (ใบทดแทน)	-	๑	๑	๑	๑	-	๑๐๐	-	
	๓.๒ แจ้งเหตุ (ใบทดแทน)	-	-	-	-	-	-	-	-	
	รวม ๓.๑ + ๓.๒	-	๑	๑	๑	๑	-	๑๐๐	-	
	๓.๓ แจ้งเหตุ (ใบทดแทน)	-	-	-	-	-	-	-	-	
	รวม ๓.๑ + ๓.๒ + ๓.๓	-	๑	๑	๑	๑	-	๑๐๐	-	

หมายเหตุ - คำร้องที่ค้างการดำเนินการ (๑) (๒) (๓) (๔) (๕) (๖) (๗) (๘) (๙) (๑๐) (๑๑) (๑๒) (๑๓) (๑๔) (๑๕) (๑๖) (๑๗) (๑๘) (๑๙) (๒๐) (๒๑) (๒๒) (๒๓) (๒๔) (๒๕) (๒๖) (๒๗) (๒๘) (๒๙) (๓๐) (๓๑) (๓๒) (๓๓) (๓๔) (๓๕) (๓๖) (๓๗) (๓๘) (๓๙) (๔๐) (๔๑) (๔๒) (๔๓) (๔๔) (๔๕) (๔๖) (๔๗) (๔๘) (๔๙) (๕๐) (๕๑) (๕๒) (๕๓) (๕๔) (๕๕) (๕๖) (๕๗) (๕๘) (๕๙) (๖๐) (๖๑) (๖๒) (๖๓) (๖๔) (๖๕) (๖๖) (๖๗) (๖๘) (๖๙) (๗๐) (๗๑) (๗๒) (๗๓) (๗๔) (๗๕) (๗๖) (๗๗) (๗๘) (๗๙) (๘๐) (๘๑) (๘๒) (๘๓) (๘๔) (๘๕) (๘๖) (๘๗) (๘๘) (๘๙) (๙๐) (๙๑) (๙๒) (๙๓) (๙๔) (๙๕) (๙๖) (๙๗) (๙๘) (๙๙) (๑๐๐)

- การดำเนินการตามข้อ ๑ (๑) (๒) (๓) (๔) (๕) (๖) (๗) (๘) (๙) (๑๐) (๑๑) (๑๒) (๑๓) (๑๔) (๑๕) (๑๖) (๑๗) (๑๘) (๑๙) (๒๐) (๒๑) (๒๒) (๒๓) (๒๔) (๒๕) (๒๖) (๒๗) (๒๘) (๒๙) (๓๐) (๓๑) (๓๒) (๓๓) (๓๔) (๓๕) (๓๖) (๓๗) (๓๘) (๓๙) (๔๐) (๔๑) (๔๒) (๔๓) (๔๔) (๔๕) (๔๖) (๔๗) (๔๘) (๔๙) (๕๐) (๕๑) (๕๒) (๕๓) (๕๔) (๕๕) (๕๖) (๕๗) (๕๘) (๕๙) (๖๐) (๖๑) (๖๒) (๖๓) (๖๔) (๖๕) (๖๖) (๖๗) (๖๘) (๖๙) (๗๐) (๗๑) (๗๒) (๗๓) (๗๔) (๗๕) (๗๖) (๗๗) (๗๘) (๗๙) (๘๐) (๘๑) (๘๒) (๘๓) (๘๔) (๘๕) (๘๖) (๘๗) (๘๘) (๘๙) (๙๐) (๙๑) (๙๒) (๙๓) (๙๔) (๙๕) (๙๖) (๙๗) (๙๘) (๙๙) (๑๐๐)

- คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (๑) (๒) (๓) (๔) (๕) (๖) (๗) (๘) (๙) (๑๐) (๑๑) (๑๒) (๑๓) (๑๔) (๑๕) (๑๖) (๑๗) (๑๘) (๑๙) (๒๐) (๒๑) (๒๒) (๒๓) (๒๔) (๒๕) (๒๖) (๒๗) (๒๘) (๒๙) (๓๐) (๓๑) (๓๒) (๓๓) (๓๔) (๓๕) (๓๖) (๓๗) (๓๘) (๓๙) (๔๐) (๔๑) (๔๒) (๔๓) (๔๔) (๔๕) (๔๖) (๔๗) (๔๘) (๔๙) (๕๐) (๕๑) (๕๒) (๕๓) (๕๔) (๕๕) (๕๖) (๕๗) (๕๘) (๕๙) (๖๐) (๖๑) (๖๒) (๖๓) (๖๔) (๖๕) (๖๖) (๖๗) (๖๘) (๖๙) (๗๐) (๗๑) (๗๒) (๗๓) (๗๔) (๗๕) (๗๖) (๗๗) (๗๘) (๗๙) (๘๐) (๘๑) (๘๒) (๘๓) (๘๔) (๘๕) (๘๖) (๘๗) (๘๘) (๘๙) (๙๐) (๙๑) (๙๒) (๙๓) (๙๔) (๙๕) (๙๖) (๙๗) (๙๘) (๙๙) (๑๐๐)

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค/อุปการณ์ขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	สาเหตุ/ค่าชี้แจง
๑	การติดตั้งเคเบิล/ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิเตอร์ ขนาด ๕(๑๕) แอมป์ - ขาดแคลนมิเตอร์ ขนาด ๒๐แอมป์		-	ราย เครื่อง เครื่อง
๒	งานขยายเขตแรงสูงพร้อม ติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยน เพิ่มขนาดหม้อแปลง(งาน)	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - อยู่ระหว่างก่อสร้าง	จำนวน - งาน	จำนวน - งาน	
๓	งานขยายเขตแรงต่ำ (งาน)	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - อยู่ระหว่างก่อสร้าง	จำนวน - งาน	จำนวน - งาน	

หมายเหตุ ระบุนับมิเตอร์ ขนาด จำนวนเท่าใด

สรุปคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ กฟผ.สศก. ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างดำเนินการสละมอบคืนที่เข้ามา (ช่อง ๑)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง ๒)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
๑.	การติดตั้งมิเตอร์					
	๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่	-	-	๒๕	๒๕	
	๑.๒ เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์	-	-	๒	๒	
๒.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	๒.๑ ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง	-	-	๒	๒	
	๒.๒ ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	-	-	๑	๑	
	จำนวน รวม	-	-	๓๔	๓๔	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)

กฟส.สคก. ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. 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			
การแจ้งตัดไฟ	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 ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)
กฟส.สคก. ประจำปี เดือน กุมภาพันธ์ 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 (๓๘๐/๒๒๐ 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)
กฟล.สศก. ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. 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%		
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน ๑๑-๑๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟ			
ภายใน ๗ วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน ๘-๑๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		-	

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

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 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้าภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	-	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		-	
๒.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	-	
- พบผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	
- พบผู้ใช้ไฟ เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	
๒.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)
กฟส.สศก. ประจำปีตอน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

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
๒.๑.๔ 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 ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)
กฟส.สคก. ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๒ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๒.๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๓ ชม. (ครึ่ง)	๑๐๐%	-	
- จ่ายไฟคืนเกิน ๓ ชม. แต่ไม่เกิน ๔ ชม. (ครึ่ง)		-	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		-	
๒.๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นสายลักษณะอักษร)	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)		๑๑,๕๖๑	
๒.๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๑,๒๕๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)
กฟส.สกก. ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๒ งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. 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 ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)
กฟล.สกก. ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 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 ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐ %		
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)	-	-	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)
กฟส.สศก. ประจำปี ๒๕๖๑ กฟส.สศก. ประจำปี ๒๕๖๑

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความสมบูรณ์ไฟฟ้า

แผนงานย่อย

๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านการมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน					
ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี.)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๕-๑๒๐.๙๗ เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ชื่อ – ขยาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๑ (ส่วนภูมิภาค)
กฟส.สศก. ประจำปีเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย

๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในตามมาตรฐานทางเทคนิค (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 ที่วัดได้๑ เฟส (โวลท์)		ผลการวัดแรงดัน	
							ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์
ในเขตชุมชน
กฟส.สกก. ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 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.สกก. ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 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.สคก. ประจำปีเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)	ติดตั้งแล้วเสร็จ เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน			ยังไม่เกิน ๓๕ วันทำ การ	เกิน ๑๕ วันทำการ
-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ขอมอเตอร์แรงต่ำต้องขยายเขต

ปัญหาอุปสรรค

๑.
๒.

ผลการให้บริการติดตั้งระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางเกิน ๒๕๐ เมตร
แต่ไม่เกิน ๑,๐๐๐ เมตร ภายใน ๓๐ วันทำการ
กฟส.สคก. ประจำปีเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)	ติดตั้งแล้วเสร็จ เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน			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. ประจำปี เดือน กุมภาพันธ์ 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. ประจำปี เดือน กุมภาพันธ์ 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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

ส่วนที่ 2 หน้า 4

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (ราย)	
คำร้องค้างค้างก่อนเดือนนี้	คำร้องระหว่างเดือน	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 กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (ราย)	
คำร้องค้างค้างก่อนเดือนนี้	คำร้องระหว่างเดือน	ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)	เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน ๕๕ วันทำการ	เกิน ๕๕ วันทำการ
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

๑.
๒.