



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.๔

ถึง ผจก.กฟย.ดอนยะ

เลขที่ ต.๑ ถนน.

วันที่ ๓ มีนาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟย.ดอนยะ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรียน ผจก.กฟย.ดอนยะ

กฟย.ดอนยะ ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟย.ดอนยะ ปี ๒๕๖๕ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ตามแบบฟอร์ม จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายไกรกวิน จันทรพิพัฒน์)

พชง.๔.กฟย.ดอนยะ

ทราบ-ดำเนินการต่อไป

(นายสุรินทร์ รัตนภักดี)

ผจก.กฟย.ดอนยะ

โทร.๐๗๗ ๖๕๖ ๓๖๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....กฟผ. ดอนย่าง.....เขต.....๑.๑.....ประจําเดือน.....กุมภาพันธ์.....

๙. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาบุคลากร
ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑
๙.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๘๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๘๐% ๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%%
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้งๆ) - จ่ายไฟคืนในกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)	๑๐๐% ๐	๐๗๗% ๐%
๙.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องผลกระทบไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๘๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๕% ๑๐๐%	๑๐๐% ๐%
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) ไม่ใช้ชื่อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	๐	๐%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า กฟภ. ดอนย่าง เขต ๑.๓ ประจวบศรีอ่อน ภูมิภาค.....

๙. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑
๙.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%%
๙.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยไฟฟ้าได้ในทุกวัน			
ทุกวัน			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกวัน (ราย)	๑,๗๐๐	๑,๗๕๐	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	๑,๗๐๐	๑,๗๕๐	
๙.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้านเมืองอ่องอ่านหน่วยไฟฟ้าได้ในทุกวัน	๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%%
ทุกวัน			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกวัน (ราย)	๑,๗๕๕	๑,๘๐๐	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าอ่องอ่างทั้งหมด (ราย)	๑,๗๕๕	๑,๘๐๐	
๙.๔ จัดสรรงบประมาณค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	๑๐๐%	๑๐๐% ๑๐๐%%
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕			
- จัดสรรงบประมาณค่าไฟฟ้าให้กับบ้านไฟฟ้า (ราย)	๑๐,๙๕๐	๑๐,๙๕๕	
- จำนวนใบเบิกจ่ายทั้งหมดทั้งหมด (ราย)	๑๐,๙๕๐	๑๐,๙๕๕	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....กฟภ. ดอนเมือง.....เขต.....ที่ ๑.....ประจําเดือน.....ปีงบประมาณ.....

๙. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
๙.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
๙.๓.๑ ผู้ใช้ไฟในเขตชุมชนท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ทุ่นเตือน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ทุกราย					
	- จำนวนค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	๐	๐	๐	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟในเขตชุมชนท่องเที่ยวนักท่องเที่ยว (ราย)	๐	๐	๐	
๙.๓.๒ ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่องอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกวาระ					
	- จำนวนค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	๐	๐	๐	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	๐	๐	๐	
๙.๔ จัดส่งใบเบิกหนี้ไฟฟ้านายเมืองทั่วไป	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
"ม่นอยก รือยลัง ๙๕"					
	- จัดส่งใบเบิกหนี้ไฟฟ้าไปทั่วทุกบ้านเชิงพาณิช (ราย)	๐	๐	๐	
	- จำนวนใบเบิกหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	๐	๐	๐	

รายรานแห่งการค้าที่มีมาตั้งแต่ก่อนการของ กษ. ปี ๗๖๔ จึงเป็นการที่มีมาตั้งแต่ก่อนการของ กษ. ปี ๗๖๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/กิจกรรม	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.m.k.	ก.พ.	มี.ก.	โครงการสุดท้าย
๒๙.๕ ติดตามข้อมูลเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	- สามารถตอบบ่งช้าภายในขอผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบค่าธรรมเนียมขอผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
๒๙.๖ ติดตามข้อมูลเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	- สามารถตอบบ่งช้าภายในขอผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบค่าธรรมเนียมขอผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที	๑๐๐%	๑๐๐%	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....กฟภ.ดอนยะง.....เขต.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า					
๓.๑.๑ การเบ่งช่องดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อบริบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
การແຈ້ງตัวไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
- เบ่งช่องดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่ถูกกว่า ๓ วัน (ราย)	๐	๐	๐	๐	
- เบ่งช่องดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	๐	๐	๐	๐	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%
- ปฏิบัติงานทั้งหมดตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๐	๐	๐	๐	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....ไฟย.ดอนยะง.....เขต.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
๓.๑.๓ การเบิกบัญชีทางไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหน่วยแปลงขนาดรวมกันไม่ต่ำ ๓๐๐ kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	ไม่มาก

๓.๑.๓ การเบิกบัญชีทางไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหน่วยแปลงขนาดรวมกันไม่ต่ำ ๓๐๐ kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน

- ไม่เก็บบัญชาไฟฟ้าดับ รายใน ๒๔ ชม. (ราย)
- ไม่เก็บบัญชาไฟฟ้าดับ กิ๊บ ๒๔ ชม. (ราย)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัจจัยอปสรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๙ ระบบเอกสารที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำรุดเสื่อม ชำรุดตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จัดหนี้พร้อมอยู่แล้ว						
๓.๙.๑ ระบบเบรนด์บ้าน (๑๘๐/๑๗๓๐ โฉลต)						
๓.๙.๓ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งในครัวขบวนเดียวกัน						
๓๐ แม่น้ำบึง ๓ เพลส	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
- เขตแม่ออง						
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)						
เก็บ ๒ วันทำการ (ราย)	๙๕	๑๐	๐	๐%	
- นอกเขตแม่ออง						
ภายใน ๔ วันทำการ (ราย)						
เก็บ ๔ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี พ.ศ.๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....กฟภ.ดอนย่าง.....เขต.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

จำนวน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยบุคคล
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
๓.๑.๓.๒ ผู้ขอเชื่อมต่อที่ติดตั้งไม่ถูกต้องตามติดตามว่า					
๓๐ แบบ ๓ เทส					
- เนื้อหาอ้างอิง					
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
ภายนอก ๒ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐		
- นองขอตัวเมือง					
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
ภายนอก ๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐		
๓.๑.๒ ระบบตรวจสอบ(แล็ป/ลาม เครื่อง)					
๓.๑.๒ ผู้ขอเชื่อมต่อที่ติดตั้งไม่ถูกต้องตามว่า					
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
ภายนอก ๓๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๘

การไฟฟ้า.....กฟภ.ดอนย่าง.....เขต.๑.....๔๗.๓.....๓.๑.....ประจําเดือน.....กุมภาพันธ์.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัจจัยสำคัญ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑.๓.๒ ห้องแม่ปลงขนาดใหญ่ก่อสร้างกว่า ๑๕๐ ล้านบาท แต่ไม่ถึง ๑๕๐ ล้านบาท	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐				
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐				
๓.๓ ระบบเวลาตอบสนองผู้ใช้ไฟฟ้าเรื่องขอหรือ ร้องเรียน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓.๑ การร้องขอผู้ใช้ไฟฟ้าและตรวจสอบการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐				
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐				
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๐	๐				
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๐	๐				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี พ.ศ.๒๕๖๔

ก. การไฟฟ้า.....กฟภ.ดอนย่าง.....เขต.....เขต.....ที่.๑.....ประจําเดือน.....กุมภาพันธ์.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัจจัยสrisk
		ม.ถ.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบบัญชีร่องเรียน ตีบัญกับระบบ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสฟริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%%	
- พลังไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
- พลังไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อมูลร่องเรียนภายนอกการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๕ การจ่ายค่านิรันค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%%	
- ดำเนินการภายใน ๓๕ วันทำการ	๗	๗	๗	๐	๐	
- ดำเนินการเกิน ๓๕ วันทำการ	๐	๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า..... กฟภ.ดอนย่าง..... เบต. ต.๑..... ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประทานกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจุบัน
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๔ ระบบเวลาจ่ายไฟตามลับ กรณีภัยด่วนไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำรุดเสื่อมและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเดือน					
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๔๙	๗๙		
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐		
๓.๔.๒ ผู้เช่าไฟรายใหญ่					
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....กฟภ.ดอนย่าง.....เขต.....๑.....๗.๑.....ประจำเดือน.....ต.๑.....ปัจจุบัน.....กุมภาพันธ์.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ท่านไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
๓.๔ การจ่ายเงินค่าปรับที่จะถูกโดยอัตโนมัติ ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%%	มาตรฐาน ๑
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย).	○	○	○	○	