



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก พชง.๔ ถึง ผจก.กฟย.ดอนย่าง
เลขที่ ต.๑ ถนน วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๕
เรื่อง ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟย.ดอนย่าง ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕
เรียน ผจก.กฟย.ดอนย่าง

กฟย.ดอนย่าง ขอรายงานผลงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟย.ดอนย่าง ปี ๒๕๖๕
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕ ตามแบบฟอร์ม จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายไกรกวิน จันทรพิพัฒน์)

พชง.๔.กฟย.ดอนย่าง

ทราบ-ดำเนินการต่อไป

๘๘

(นายสุรินทร์ รัตนภักดี)

ผจก.กฟย.ดอนย่าง

โทร.๐๗๗ ๖๕๖ ๓๖๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า..... กพย. ดอนยะง..... เขต..... ต.๑..... ประจำเดือน..... มีนาคม.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ศ.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าศูนย์ได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขึ้นชื่อง บันจางเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น การณีจุฬาธิ	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าน้ำยาใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้ากินกาว ๔ ช.ม. (ครึ่ง)	๑๐๐%	๔๔	๘๗	๖๔	๑๐๐%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ กะบาน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๕%	๐	๐	๐	๐	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยกัว ๔ เดือน (เรื่อง)	๐	๐	๐	๐	๐	
		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๔๘๖๕

การไฟฟ้า..... กพย. ดอนยะง..... ปต..... ต.๑..... ประจำเดือน..... มีนาคม.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ศ.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ซึ่งจริง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนท่าอย่างหมู่บ้านฯ ได้รับ ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ล้านศ.ไฟฟ้าที่ซึ่งจริงทุกเดือน (ราย)	๖,๗๐๐	๖,๗๔๐	๖,๗๔๑	๖,๗๔๑	๖,๗๔๑	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนท่าอย่างหมู่บ้านฯ ได้รับ ทุกราย	๖,๗๐๐	๖,๗๔๐	๖,๗๔๑	๖,๗๔๑	๖,๗๔๑	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ล้านศ.ไฟฟ้าที่ซึ่งจริงทุกเดือน (ราย)	๒,๗๐๐	๒,๗๔๐	๒,๗๔๑	๒,๗๔๑	๒,๗๔๑	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๒,๗๐๐	๒,๗๔๐	๒,๗๔๑	๒,๗๔๑	๒,๗๔๑	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	๑๐,๙๔๐	๑๐,๙๔๔	๑๐,๙๔๕	๑๐,๙๔๕	๑๐,๙๔๕	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	๑๐,๙๔๐	๑๐,๙๔๔	๑๐,๙๔๕	๑๐,๙๔๕	๑๐,๙๔๕	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า..... กพย. ดอนยะง..... บจก. ต.๑..... ประจำเดือน..... มีนาคม.....

๙. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาประสบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ก.พ.มาส ๑		
๙.๕ ตอบรับเรื่องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- สามารถตอบคำถานุของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถานุของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๐	๐	๐	๐	๐		
๙.๖ ตอบรับเรื่องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
- สามารถตอบคำถานุของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถานุของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยกว่า ๑๐ นาที	๐	๐	๐	๐	๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๕

ก้าวไป.....กฟผ. ดอนย่าง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มีนาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					บัญชีรายรับ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑		
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า							
๓.๑.๑ การแจ้งซ่อมอัตโนมัติเพื่อปรับปรุงด้วยแผน (Planned Outage) สำหรับไฟฟ้าที่ติดตั้งใหม่และเปลี่ยนมาคราวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป							
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การเหลือไฟฟ้า							
- ไม่จัดตั้งไฟฟ้าไว้มากกว่า ๑๘๐๐๐ กิโลวัตต์ (รวม)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- แจ้งซ่อมตั้งไฟฟ้าล่วงหน้า ๔๘ ชั่วโมงกว่า ๓ วัน (รวม)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
การปฏิบัติงาน							
- ปฏิบัติตามกำหนดระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รวม)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ไม่ส่งผลกระทบต่อจ่ายไฟตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รวม)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๕

ก้าวไฝพานิช.....กฟผ. ดอนย่าง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มีนาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน					เป้าหมาย ปีนี้
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑		
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตฯ ศบภ.หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๐	๔๗๘หน่วย
ยกระดับ กระบวนการเชิงคุณภาพ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
- เก็บเข้าบัญชีไฟฟ้าดับ รายวัน ๒๔ ชม. (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	๐
- เก็บเข้าบัญชีไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพว. ปี ๒๕๖๕

ก้าวไป.....กพว.ดอนย่าง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มีนาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ก้าวไปรับประกันกับผู้ใช้พื้นที่ของ กพว. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					เป้าหมายสุด
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑		
๓.๔ ระบบเวลาที่ผู้ขอใช้พื้นที่รายใหม่ขอใช้พื้นที่ (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้พื้นที่จริงจนถึงวันที่ผู้ขอใช้พื้นที่จริง) กรณีมีระบบปฏิบัติความเรื่องไขครบถ้วน จ้านายพร้อมอยู่แล้ว							
๓.๕.๑ ระบบประเมินตัว (๗๘๐/๗๓๐ โวลต์)							
๓.๕.๒ ผู้ขอใช้พื้นที่ฯ ที่ติดตั้งไม่เต็อร์ช์มานาคูไม่ได้ไป							
๓๐ แม่บ้าน ๓ เพลส							
- เขตเมือง							
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายนอก ๒ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
- หนองเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	
ภายนอก ๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า.... กพย. ดอนย่าง..... เปิด..... ต.๑..... ประจำเดือน..... มีนาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟข้อง กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน					เป้าหมาย ปีนี้
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑		
๓.๓.๓ ผู้ใช้ไฟพ้าที่อยู่ติดตั้งในตู้รองรับมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ๓๐ แหล่ง						๑๐๐%
- เขตเมือง						๑๐๐%
ภาคใน ๒ วันทำการ (ราย) กรุง ๒ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐		๑๐๐%
- นอกเขตเมือง						๑๐๐%
ภาคใน ๔ วันทำการ (ราย) กรุง ๔ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐		๑๐๐%
๓.๓.๔ ระบบแจ้งเตือนสูง(/alert/สถาน เศรษฐ์)						๑๐๐%
๓.๓.๕ หมายเหตุเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการของ กพก. ๓๐ เศรษฐ์	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%
กรุงใน ๓๕ วันทำการ (ราย) กรุง ๓๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐		๑๐๐%

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า....กฟผ. ดอนเมือง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มีนาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน					ปัจจัยประรรค
	เป้าหมาย	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ ให้มือแปลงฯ มาตรวัดรวมกันในกว่า ๒๕๐ เครื่อง แล้วเสร็จใน ๒๐๐๐ เดือน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๔๔ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
๓.๓ ระบบตรวจสอบที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การรับอนุมัติผู้ใช้ไฟฟ้าและรื้อถอนเปลี่ยน หลังปรับแก้กันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลังปรับแก้ในกรณีใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพก. ปี ๒๕๖๕

กพก.....กพย.ดอนยัง.....เปต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มีนาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟารับประกันกับผู้ใช้ไฟข้อม กพก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	ผลการดำเนินงาน					เป้าหมาย ปีนี้
	เป้าหมาย ปีก.	ก.พ.	นี.ค.	ไตรมาส ๑	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อมูลเรียน เรียนรู้เพื่อปรับตัว และติดตาม แก้ไข แก้ไขและปรับปรุง - แบบผู้ใช้ไฟฟ้า รายปี ๔ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๗	๗
- พัฒนาผู้ใช้ไฟฟ้า เก็บ ๔ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อมูลเรียนรู้เพื่อปรับปรุง โครงสร้างทางไฟฟ้าและบันทึกความคืบหน้า - ตรวจสอบห้องติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๐	๐
ภายใน ๔ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	๐
- ตรวจสอบห้องติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	๐	๐	๐	๐	๐	๐
๓.๓.๕ การจ่ายค่าน้ำในบริการ (ไม่รวมผู้ใช้ไฟฟ้าเดิม) การขอใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐
- ดำเนินการเดิน ๒๕ วันทำการ	๐	๐	๐	๐	๐	๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพภ. ปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้า.....กฟผ.ดอนย่าง.....เขต.....๓.๑.....ประจําเดือน.....มีนาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/กิจกรรม	ผลการดำเนินงาน					ปั๊ะพูดอุปสรรค
	เป้าหมาย	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 3	
๓.๔ รับและเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีภูงดจ่ายไฟฟ้า (นับตัวดิจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก						
- เขตเมือง						
รายใน ๑ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง						
รายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ายกให้คู						
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กพว. ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้า.....กพว. ดอนย่าง.....เขต.....ต.๑.....ประจำเดือน.....มีนาคม.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพว. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงงาน	ผลการดำเนินงาน					ปัจจัยส่วนตัว
	เป้าหมาย	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จำโดยเศษหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)	○	○	○	○		
ภายนอก ๑๐ วันทำการ (ราย)	○	○	○	○		