

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟส.ทองผาภูมิ

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓

๓.๑งานประกันคุณภาพบริการแก่ผู้ใช้ไฟแต่ละระดับ (Guarlted Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินงานตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.๖๓	เดือน ส.ค.๖๓	เดือน ก.ย.๖๓	สรุปไตรมาส	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติ งานตามแผน (Planned Outage) สำหรับ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไปยกเว้นกรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
-แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	-	๐	๓	๒	๗	
-แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าน้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	-	๐	๐	๐	๐	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
-ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	-	๐	๓	๒	๗	
-ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	-	๐	๐	๐	๐	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้กรอกแบบเพิ่มในแบบฟอร์ม GSP๑

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟส.ทองผาภูมิ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓ แผนงานพัฒนาการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการแก่ผู้ใช้ไฟแต่ละระดับ (Overall Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.๖๓	เดือน ส.ค.๖๓	เดือน ก.ย.๖๓	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๑.๒ การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
-ไฟฟ้าเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม		๐	๐	๐	๐	
ที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		๐	๐	๐	๐	
-แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๓๐	๒๐	๒๕	๗๕	
-แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	-	๐	๐	๐	๐	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้กรอกแบบเพิ่มในแบบฟอร์ม GSP๑

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟส.ทองผาภูมิ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓ แผนงานพัฒนาการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการแก่ผู้ใช้ไฟแต่ละระดับ (Overall Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.๖๓	เดือน ส.ค.๖๓	เดือน ก.ย.๖๓	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่าย พร้อมอยู่แล้ว						
๓.๑.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐โวลต์)						
๓.๑.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๑ เฟส						
เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๕	๑๘	๑๖	๔๙	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เขตนอกเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๔๓	๔๑	๒๐	๑๐๔	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้กรอกแบบเพิ่มในแบบฟอร์ม GSP๑

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟส.ทองผาภูมิ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓ แผนงานพัฒนาการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการแก่ผู้ใช้ไฟแต่ละระดับ (Overall Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.๖๓	เดือน ส.ค.๖๓	เดือน ก.ย.๖๓	สรุปไตรมาส	
๓.๒.๑.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๑	๒	๓	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- เขตนอกเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๑.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒/๓๓ เควีเอ)						
๓.๑.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๑	๑	๑	๓	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้กรอกแบบเพิ่มในแบบฟอร์ม GSP๑

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟส.ทองผาภูมิ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓ แผนงานพัฒนาการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการแก่ผู้ใช้ไฟแต่ละระดับ (Overall Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.๖๓	เดือน ส.ค.๖๓	เดือน ก.ย.๖๓	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๑๙	๑๐	๑๔	๔๓	
๓.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๗	๔	๑๔	๓๕	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้กรอกแบบเพิ่มในแบบฟอร์ม GSP๑

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟส.ทองผาภูมิ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓ แผนงานพัฒนาการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการแก่ผู้ใช้ไฟแต่ละระดับ (Overall Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.๖๓	เดือน ส.ค.๖๓	เดือน ก.ย.๖๓	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
-พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๔	๐	๐	๔	
-พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
-ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๑	๐	๐	๑	
-ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้กรอกแบบเพิ่มในแบบฟอร์ม GSP๑

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟส.ทองผาภูมิ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓ แผนงานพัฒนาการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการแก่ผู้ใช้ไฟแต่ละระดับ (Overall Standards Of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.๖๓	เดือน ส.ค.๖๓	เดือน ก.ย.๖๓	สรุปไตรมาส	
๓.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน)						
๓.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- เขตนอกเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้กรอกแบบเพิ่มในแบบฟอร์ม GSP๑

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟส.ทองผาภูมิ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓ แผนงานพัฒนาการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.๖๓	เดือน ส.ค.๖๓	เดือน ก.ย.๖๓	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๓.๓.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก ๒ เดือน ไม่เกินร้อยละ ๒๕	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
-อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ๑ เดือน (ราย)		๐	๐	๐	๐	
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒,๕๒๐	๒,๕๒๐	๒,๕๒๐	๒,๕๒๐	
-จำนวนไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
๓.๓.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	๘๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
-จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าใช้ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๑๔,๑๓๒	๑๔,๑๓๒	๑๔,๑๓๒	๑๔,๑๓๒	
-จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้กรอกแบบเพิ่มในแบบฟอร์ม GSP๑

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟส.ทองผาภูมิ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓ แผนงานพัฒนาการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.๖๓	เดือน ส.ค.๖๓	เดือน ก.ย.๖๓	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
-สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	
-ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้กรอกแบบเพิ่มในแบบฟอร์ม GSP๑

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟส.ทองผาภูมิ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓ แผนงานพัฒนาการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

๓.๑งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.๖๓	เดือน ส.ค.๖๓	เดือน ก.ย.๖๓	สรุปไตรมาส	
๓.๓.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลา ที่ได้รับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๒ชม. (ครั้ง)		๓๐	๒๐	๑๐	๒๐	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๒ ชม.(ครั้ง)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๐ ภายใน ๖ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๖ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน กว่า ๖ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้กรอกแบบเพิ่มในแบบฟอร์ม GSP๑