



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟอ.ลพดล.ลพ.แกว ถึง กบส.ก.๑
เลขที่ ก.๑.ลคก.(บค.) ๓๓๐/๕๓ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการ สถานะบริการประชาชนหลังการขยายตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ
..... กฟอ.ลพดล.ลพ.แกว ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙
อ้างถึง บันทึกที่ ก.๑.กบส.(บธ)๓๓๐/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๕ ก.พ. ๒๕๕๖
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.แบบฟอร์มรายงานสถานะบริการประชาชนประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ จำนวน ๒๓ แผ่น
เรียน อก.บส.ก.๑

ตามบันทึกที่ ก.๑ กบส.(บธ)๓๓๐/๒๕๕๖ ลงวันที่ ๕ ก.พ. ๒๕๕๖ ให้ กฟพ. จุฬารวมงาน สรุปรายงาน
สถานะบริการประชาชน หลังการขยายตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟอ. ประจำเดือน ของแต่ละการไฟฟ้า
พร้อมส่งให้ กบส.ก.๑ เพื่อรวบรวมรายงานให้ กวป. ทราบ นั้น .

กฟอ.ลพดล.ลพ.แกว ได้สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน หลังการขยายตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ เรียบร้อยแล้ว ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาให้ส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๒๕/๓/๕๙

(นายชัยน แม่นพิมพ์)

ชจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก. กฟอ.ลพดล.ลพ.แกว

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์.๐ ๒๕๘๑ ๒๖๒๑

โทรสาร. ๐ ๒๕๘๑ ๘๐๗๖

สรุปรายงานสถานะการบริการประชาชน

กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำปีเดือน กุมภาพันธ์ 2559

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการ ดำเนินการสะสมจาก เดือนที่ผ่านมา (1)	คำร้อง ขอรับบริการ ประจำเดือน (2)	คำร้องที่ต้อง ดำเนินการ ทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้ให้บริการประเมินและดำเนินการแล้วเสร็จ					ดำเนินการ ไปแล้วเสร็จ (6)	ปัญหาและ อุปสรรค (7)
					รวม (4)	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.1)	ต่ำกว่ามาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.2)	คิดเป็น ร้อยละ (5)			
1.	การติดตั้งมิเตอร์(ราย)										
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	30	30	30	30	30	-		-	-	
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	44	44	44	44	44	-		-	-	
	รวม 1.1 + 1.2	74	74	74	74	74	-		-	-	
	1.3 เปลี่ยน/ เติม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	20	20	20	20	20	-		-	-	
	1.4 เปลี่ยน/ เติม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	5	5	5	5	5	-		-	-	
	รวม 1.3 + 1.4	25	25	25	25	25	-		-	-	
2.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)										
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)										
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. ,หม้อแปลง 0-250 เควีอ.	5	5	5	5	5	-		-	-	
	2.2 ระยะทาง 500 ม. ขึ้นไป , หม้อแปลง 251-5000 เควีอ.	3	3	3	3	3	-		-	-	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)										
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีอ.	1	1	1	1	1	-		-	-	
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีอ.	-	-	-	-	-	-		-	-	
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)										
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	-	-	-	-	-	-		-	-	
	2.6 เปลี่ยน/เติม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	-	-	-	-	-	-		-	-	
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	9	9	9	9	9	-		-	-	
3.	งานแรงต่ำ (งาน)										
	3.1 ระยะทาง 0 – 250 ม.	8	8	8	8	8	-		-	-	
	3.2 ระยะทาง 251 – 1000 ม.	-	-	-	-	-	-		-	-	
	รวม 3.1 + 3.2	8	8	8	8	8	-		-	-	
	รวม 1 + 2 + 3	116	116	116	116	116	-		-	-	

หมายเหตุ - คำร้องที่ดำเนินการในท้องถิ่น (ใน/นอกเขต) และ คำร้องที่ดำเนินการในเขตเทศบาลเมือง

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลช่องที่ (1),(2) นับคำร้องทุกฉบับที่เมื่อคำร้องขอใช้ไฟฟ้าแล้วเสร็จ

- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ช่อง (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบกรชี้แจง ตามเอกสารแนบ 1 และ 2
- คำร้องที่ค้างการดำเนินการบริการสะสมจากเดือนที่ผ่านมาช่อง (1) และคำร้องขอรับบริการประจำเดือน ช่อง (2) ให้ชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3

รายละเอียดประกอบภาษีเงินได้รายงานสถานะการบริการประชาชน กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำปี 2559

ที่	รายการ	ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ	ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน		ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน		เกินมาตรฐาน คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ	เกินมาตรฐาน		
1.	การติดตั้งมิเตอร์(ราย)	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	(F)	
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	30	-	30	-	-	-	
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	44	-	44	-	-	-	
	รวม 1.1 + 1.2	74	-	74	-	-	-	
	1.3 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	20	-	20	-	-	-	
	1.4 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	5	-	5	-	-	-	
	รวม 1.3 + 1.4	25	-	25	-	-	-	
2.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย(งาน)							
	แรงสูง(กรณีต้องขยายเขตสายนอก)							
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. , หม้อแปลง 0-250 เควี.อ.	5	5	-	-	-	-	
	2.2 ระยะทาง 500 ม. ขึ้นไป , หม้อแปลง 251-5000 เควี.อ.	3	3	-	-	-	-	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)							
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควี.อ.	1	1			-	-	
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควี.อ.	-	-	-	-	-	-	
3.	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)							
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	-	-	-	-	-	-	
	2.6 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	-	-	-	-	-	-	
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	9	9	-	-	-	-	
	แรงต่ำ (งาน)							
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	8	-	8	-	-	-	
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	-	-	-	-	-	-	
	รวม 3.1 + 3.2	8	-	8	-	-	-	
	รวม (1+2+3)	116	9	107	-	-	-	

หมายเหตุ มาตราฐานคุณภาพการบริการประชาชน

1. การติดตั้งมิเตอร์ 1.1)ในเขตเมือง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ 1.2) ในเขตชนบท ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ
2. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง หรือติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250 เควี.อ. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 35 วันทำการ
3. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดเกิน 250 เควี.อ.ขึ้นไป ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 55 วันทำการ
4. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 250 ม. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
5. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 1,000 ม. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

สรุปปัญหาอุปสรรค/อุปการณ์ขาดแคลน จากรายงานสถานการณ์บริการประชาชน

กฟอ. ดาตหลุมแก้ว ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2559

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค/อุปการณ์ขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	รายชื่อเครื่องเครื่อ	สาเหตุ/คำชี้แจง
1.	การติดตั้งมิเตอร์/ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์ - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด แอมป์		-	รายชื่อเครื่องเครื่อ	
2.	งานขยายเขตแรงสูงหรือติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง(งาน)	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน - อยู่ระหว่างก่อสร้าง - อยู่ระหว่างสำรวจประมาณการ	จำนวน - งาน	จำนวน - งาน		
3.	งานขยายเขตแรงต่ำ (งาน)	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน - อยู่ระหว่างก่อสร้าง	จำนวน - งาน	จำนวน - งาน		

หมายเหตุ ระบุชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

สรุปคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำปีตอน กุมภาพันธ์ 2559

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง 1)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง 2)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จในเดือนปัจจุบัน (งาน)			
1.	การติดตั้งมิเตอร์					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่	74	74	-	-	
	1.2 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์	25	25	-	-	
2.	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	2.1 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูงพร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนขนาดหม้อแปลง	9	9	-	-	
	2.2 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	8	8	-	-	
	จำนวน รวม	116	116	-	-	

รายชื่อรายงานผลกระทบโดยใช้งบลงทุน กฟผ.ร่วมสมทบ 50 %

(เฉพาะแผนกแรงส่งภายนอก ตามหลักเกณฑ์ คผ. 1-1377 ลว. 2 ต.ค. 2539)

กฟอ. ถาดหลุมแก้ว ประจำปี ๒๕๕๙

ที่	ชื่องาน/สถานที่ติดตั้ง	อนุมัติ ลว.	แรงส่งภายนอก(วงจร-กม.)			หม้อแปลง (เควี เอ.)	ค่าใช้จ่ายหน้างาน	ราคาอุปกรณ์	ค่าใช้จ่ายการดำเนินงาน	หมายเหตุ
			ระยะทาง	ชนิดสาย	ขนาดสาย					
1	ไม่มี									-
2										
3										
4										

หมายเหตุ 1. ส่งข้อมูลภายในวันที่ 28 ของทุกเดือน

- งานที่ผู้รับใช้ชำระเงินแล้ว
- เป็นงานที่มีอนุมัติเป็นรายงานผลกระทบแรงส่งภายนอกที่ กฟผ. ลงทุนร่วมสมทบ 50%

9

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2556 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำเดือน ..กุมภาพันธ์ 2559

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า			
2.1.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%	-	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
การปฏิบัติงาน	100%	-	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)		-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 17-24 ชม. (ราย)		-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2556 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำเดือน ..กุมภาพันธ์.. 2559

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว			
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลท์)			
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	30 ราย	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเมือง	100%	44 ราย	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			
ภายใน 4 วันทำการ (ราย)			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง		- ราย	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเมือง		-	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2556 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำเดือน ..กุมภาพันธ์.. 2559

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)			
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตัดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ. ภายใน 25 วันทำการ (ราย)	100%	- ราย	
ภายใน 26-35 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตัดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ภายใน 40 วันทำการ (ราย)	100%	-	
ภายใน 41-55 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า		20 ราย	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน 11-15 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟ		-	
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน 8-15 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2556 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำเดือน ..กุมภาพันธ์ 2559

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาให้การบริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%		
		-	
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟ เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		
		-	
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		
		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2556 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2559

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาให้การบริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		120 ราย	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			
- นอกเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		55 ราย	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2556 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำเดือน ...กุมภาพันธ์... 2559

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง)	100%		
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง)		-	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		-	
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80 %		
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า			
- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)		-	
- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง)		-	
เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		-	
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน	ไม่เกิน 25%		
ไม่เกินร้อยละ 25			
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		-	
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2556 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำเดือน ..กุมภาพันธ์.. 2559

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%		
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%		
		-	
		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2556 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำเดือน ..กุมภาพันธ์ 2559

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
2.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100 %		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	

ของหน่วยงาน กฟอ. ตาตหมแก้ว ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2559

ตัวระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย

- 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)
 - มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ผู้ซื้อ — ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้า โดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ซื้อไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี.)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน

အမည်

แบบประเมินผล
การเรียนรู้

แผนงานย่อย

3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ขอ - ภาย

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี. (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป็นการดำเนินการตามโครงการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในจังหวัดภูเก็ตให้ได้ตามมาตรฐาน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2556 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำปีตอน ... กุมภาพันธ์ 2559

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

- แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ชื่อ – ขยาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสา หรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง) (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
๑.	ลาดหลุมแก้ว	บ้านเลขที่ ๘๘/๑๑ ม.๗ ต.บางเคื่อ อ.เมืองปทุมธานี ระยะทาง ๑๑.๗ กม.รับไฟฟ้าจากหม้อแปลง ๕๕-๐๒๒๒๗ ๑๐๐ เควีเอ(มิเตอร์ PEA ๒๘๑๗๒๕๑)	๑๑-Feb-๕๘	๔๐๐	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2556 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำปีงบประมาณ 2559

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านการมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ ชื่อ – ขยาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 2 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑.	ลาดหลุมแก้ว	บ้านเลขที่ ๗/๗ ม.๗ ต.ระแหง อ.ลาดหลุมแก้ว จ.ปทุมธานี ระยะทาง ๑๘.๓ กม.รับไฟฟ้าจากหม้อแปลง ๔๕-๓๓๘๔๓ ๑๖๐ เควีเอ (มิเตอร์ PEA ๒๘๒๓๕๖๔)	๑๑-Feb-๕๙	๒๒๔	✓	

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำขนาดไม่เกิน 30 แอมป์

ส่วนที่ 2 หน้า 1

ในเขตชุมชน

กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2559

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้ใน 2 วันทำการ แยกเป็น		ติดตั้งมิเตอร์ เกิน 2 วันทำการ (ราย)	คงเหลือยังไม่ติดตั้ง (ราย)
คำร้องคงค้างก่อนเดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	1 วันทำการ (ราย)	2 วันทำการ (ราย)		
-	74	70	4	-	-

ปัญหาอุปสรรค

1.
2.

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำขนาดไม่เกิน 30 แอมป์

นอกเขตชุมชน

กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2559

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน(ราย)		ติดตั้งมิเตอร์ได้ใน 5 วันทำการ แยกเป็น		ติดตั้งมิเตอร์ เกิน 5 วันทำการ (ราย)	คงเหลือยังไม่ติดตั้ง (ราย)
คำร้องคงค้างก่อนเดือนนี้	คำร้องระหว่างเดือน	3 วันทำการ (ราย)	4 – 5 วันทำการ (ราย)		
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

1.
2.

ผลการให้บริการติดตั้งระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางไม่เกิน 250 เมตร

ภายใน 15 วันทำการ

กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำเดือน ..กุมภาพันธ์.. 2559

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	เกิน 15 วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน 15 วันทำการ	เกิน 15 วันทำการ
-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ขอมิเตอร์แรงต่ำต้องขยายเขต

ปัญหาอุปสรรค

1.
2.

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทางเกิน 250 เมตร

แต่ไม่เกิน 1,000 เมตร ภายใน 30 วันทำการ

กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำเดือน ..กุมภาพันธ์.. 2559

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน 30 วันทำการ (ราย)	เกิน 30 วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน 30 วันทำการ	เกิน 30 วันทำการ
-	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ขอมิเตอร์แรงต่ำต้องขยายเขต

ปัญหาอุปสรรค :

- 1.)
- 2.)
- 3.)

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงสูงและหม้อแปลง

ส่วนที่ 2 หน้า 3

กรณีต้องขยายเขตสายนอก ระยะทางรวมไม่เกิน 500 เมตร

หม้อแปลงขนาดไม่เกิน 250 เควีเอ. ภายใน 40 วันทำการ

กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2559

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่เสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน 40 วันทำการ (ราย)	เกิน 40 วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน 40 วันทำการ	เกิน 40 วันทำการ
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค :

1.
2.

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงสูงและหม้อแปลง

กรณีต้องขยายเขตสายนอก ระยะทางรวมเกิน 500 เมตร แต่ไม่เกิน 5,000 เมตร

หม้อแปลงขนาดเกิน 2,000 เควีเอ. ภายใน 60 วันทำการ

กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2559

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน 60 วันทำการ (ราย)	เกิน 60 วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน 60 วันทำการ	เกิน 60 วันทำการ
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค :

1.
2.

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงสูงและหม้อแปลง
กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก หม้อแปลงขนาดไม่เกิน 250 เควีเอ.

ส่วนที่ 2 หน้า 4

ภายใน 35 วันทำการ

กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำเดือน ..กุมภาพันธ์.. 2559

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	เกิน 35 วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน 35 วันทำการ	เกิน 35 วันทำการ
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

1.
2.

ผลการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ระบบจำหน่ายแรงสูงและหม้อแปลง
กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก หม้อแปลงขนาดเกิน 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ.

ภายใน 55 วันทำการ

กฟอ. ลาดหลุมแก้ว ประจำเดือน ..กุมภาพันธ์.. 2559

จำนวนคำร้องทั้งหมดที่ชำระเงิน (ราย)		ติดตั้งแล้วเสร็จ	ติดตั้งแล้วเสร็จ	ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (ราย)	
คำร้องคงค้างก่อน เดือนนี้	คำร้องระหว่าง เดือน	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	เกิน 55 วันทำการ (ราย)	ยังไม่เกิน 55 วันทำการ	เกิน 55 วันทำการ
-	-	-	-	-	-

ปัญหาอุปสรรค

1.
2.