



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

จาก	กฟจ.รณ.	ถึง	กบล.(ต.๑)
เลขที่	ตด.รณ(บค) ๒๑๓/๖๕๖๔	วันที่	๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘
เรื่อง	ขอนำส่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ		

เรียน อก.บล.(ต.๑)

กฟจ.รณ. ขอนำส่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ
ประจำเดือน มกราคม (ไตรมาส ๑) มาพร้อมกับบันทึกนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไปด้วย

(นายกิตติ ลีมลม)

ชจก.(ท) รักษาการแทน

ผจก.กฟจ.รณ.

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1. งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า						
2.1.1.1 การแจ้งขอตัด ไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่คิดค่างบประมาณรวมกัน ตั้งแต่ 300 KV ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน		-	-	-		
- การแจ้งตัดไฟ						
- แจ้งขอตัด ไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	2					
- แจ้งขอตัด ไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	-					
- การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	2					
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	-					

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานร้การให้บริการที่เต้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการถ้วมลการ ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้การประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสาหัสรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KV ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน		8	-	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						

หมายเหตุ หากมีการติดต้่ารับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน้ำนงานระนอง

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานร้กษการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับจากวันที่ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลต์) 2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		83				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		9	-	-		

หมายเหตุ หากมีการลิดค่าปรับ ให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSR3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558
ของหน่วยงาน กฟง.ระนอง

สำหรับกรไฟฟ้าหน่วงงานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟง.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.1.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
2.1.3 ระยะเวลาคอยตนเองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและผู้เปลี่ยนหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
2.1.3.2 การจ่ายค่าน้ำหนักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	2	-	-			
เก็บ-รักษาค่า (ราย)						

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSRF3 ด้วย

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในกาารดำเนินงาน ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดัน ไฟฟ้าและไฟกระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)						
		-	-	-		
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		11	-	-		

หมายเหตุ หากมีการลัดค่ารับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSR3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.1.4 ระยะเวลาดำเนินงานไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
2.1.4.1 ผู้ใช้รายเล็ก						
- เขตเมือง		609	-	-		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
2.1.4.2 ผู้ใช้รายใหญ่						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

หมายเหตุ หากมีการลิดค่าปรับ ให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSPR ด้วย

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการบริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)						
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนเป็นร้อยเปอร์เซ็นต์ ไฟฟ้า ๓ สาย						
ละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นรายลักษณะ)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน						

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		22,739				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)						
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย						
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		33,075				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		55,814				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						

หมายเหตุ หากมีการลิดค่าปรับ ให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าฝ่ายพลังงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ต่อเนื่องผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		12	-	-		

หมายเหตุ หากมีการติดค่ารับไฟฟ้าล่าช้าในแบบฟอร์ม GSR3 ด้วย