



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

จาก	กฟจ.รณ.	ถึง	กบล.(ต.๑)
เลขที่	ต๑.รณ(บค) ๕๐๕/๖๕๔.	วันที่	๑๐ มีนาคม ๒๕๕๘
เรื่อง	ขอนำส่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ		

เรียน อก.บล.(ต.๑)

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไปด้วย

(นายกิตติ ลิ้มลม)

ชจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน

ผจก.กฟจ.รณ.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปี 2558
ของหน่วยงาน กฟอ.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน้ํางานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช.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 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน 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 หากมีการคิดค่าปรับ ให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ. ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาวีไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KV ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน		8	13	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ผู้ใช้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558
ของหน่วยงาน กฟง.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน้ํานํางานระนอง

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.1.2 ระยะเวลาดำเนินการให้บริการใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับจากวันที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายหรือมอบผู้ดูแล						
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลต์)						
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด ไม่เกิน30 แอมป์						
3 เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	83		81			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	9		4			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-		-			

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับ ให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSPR ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558
ของหน่วยงาน กฟอ.ระนอง

สำหรับกรไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟน.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	5			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)						
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีอ						
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1	5			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-			

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุ/สรุป
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.1.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ			1	-		
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
2.1.3 ระยะเวลาคอยสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		-	5	-		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	2		12			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						

หมายเหตุ หากมีการคิดค่ารับใบให้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 แล้ว

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน่วงงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้าแผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากฎการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1. งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในภาวการณ์ผล การ กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

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

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก 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 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถึงจกวัน ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
2.1.4.1 ผู้ชำระหนี้						
- เขตเมือง						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		609	755	-		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
2.1.4.2 ผู้ชำระหนี้ใหญ่						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSR3 ด้วย

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการ (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			17			
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน		-	-	-		

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้เสียข้อมูลในแบบฟอร์ม GSRP ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

สำหรับโครงการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการวัดผล ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	สรุปไตรมาส 1	
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง						
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง 2 เดือน (ราย)		22,739	22,833			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทั้งหมด (ราย)						
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย						
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง (ราย)		33,075	33,167			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		55,814	56,000			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับ ให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ.ระยอง

สำหรับการไฟฟ้าหนึ่งงานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการ (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	5	-		

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ให้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSPR ด้วย