



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

จาก	กฟจ.รณ.	ถึง	กบล.(ต.๑)
เลขที่	ต๑.รณ(บค) ๕๖๗/๖๕๕	วันที่	๘ มิถุนายน ๒๕๕๘
เรื่อง	ขอนำส่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ		

เรียน อก.บล.(ต.๑)

กฟจ.รณ. ขอนำส่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม (ไตรมาส ๒) มาพร้อมกับบันทึกนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไปด้วย

(นายทรงเกียรติ ควรวินิจ)

ผชน.๙ ปฏิบัติงานแทน

ผจก.กฟจ.รณ.

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558
ของหน่วยงาน กฟอ.ระนอง

สำหรับกรไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟอ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส 2	
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า		-	-	-	-	
2.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินตั้งแต่ 300 KV ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน		-	-	-	-	
- การแจ้งดับไฟ		2	4	-	-	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-	-	-	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-	-	-	
- การปฏิบัติงาน		2	4	-	-	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-	-	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ตัดยอดในแบบฟอร์ม GSRP ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟภ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส 2	
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KV ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน		13	18	-	-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSPR ด้วย

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานร้กษาการให้บริการที่ค้แก่ผู้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟจ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุสรค
		เดือน ม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส 2	
2.1.2 ระยะเวลาค้ที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
2.1.2.1 ระบบแรงดันค้(380/230 โวลต์)						
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด ไม่นเกิน30 แอมป์						
3 เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		83	66	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		9	3	-	-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ หากมีการติดค้ารับให้ค้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ค้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน้างาน กฟจ.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานงคต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟช.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส 2	
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		2	1	-	-	
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 เควี						
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1	1	-	-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับ ให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟช.ระนอง

สำหรับกรไฟฟ้าหน้างานรายงานชค

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากฎการให้บริการที่ต้นกำเนิดผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟช.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส 2	
2.1.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ		1	-	-	-	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
2.1.3 ระยะเวลาคอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
2.1.3.1 การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		5	9	-	-	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		10	10	-	-	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับ ให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSR3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟช.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน้ำนงานระนอง

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทก กฟผ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส 2	ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.		
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบ						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	3	2	-	-		
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	5	3	-	-		

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับ ให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSPR ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

สำหรับกรไฟฟ้าหน่วยงานราชงานเขต

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการฯ ทุกฝ่ายผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส 2	
2.1.4 ระยะเวลาย้ายไฟฟ้ากลับ การณึ่งถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
2.1.4.1 ผู้ใช้รายเล็ก						
- เขตเมือง		699	917	-	-	
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 หากมีการลิดลค่ารับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

สำหรับกร ไฟฟ้าหน่วยงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการทุก กฟผ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส 2	
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าเกินได้ร้อยละ 90 หลังจากกระบวนการไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		2	2	-	-	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าเกินเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
- สามารถจ่ายไฟฟ้าเกินเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในร้องแรกต้น ไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน						

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับ ให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSPR ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ. ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการทุก กฟผ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส 2	
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		22,961	23,029	-	-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)						
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย						
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		33,263	32,331	-	-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		56,224	55,360	-	-	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใช้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSPR ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558
ของหน่วยงาน กฟอ.ระนอง

สำหรับกร ไฟฟ้าหนึ่งงานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษามาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในมาตรฐานการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส 2	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้บริโภคที่ได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		5	3	-	-	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ส่งข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย