



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.รณ.

ถึง กบล.(ต.๑)

เลขที่ ต๑.รณ(บค)

วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอนำส่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.(ต.๑)

กฟจ.รณ. ขอนำส่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ
ประจำเดือน กรกฎาคม (ไตรมาส ๓) มาพร้อมกับบันทึกนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไปด้วย

(นายกิตติ สีมลม)
รจก.(ท) รักษาการแทน

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปี 2558

ของหน่วยงาน กฟอ.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานระนองเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานร้กษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการขับเคลื่อนกฎ กฟอ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ต.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า						
2.1.1.1 การแจ้งขอตัด ไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ตั้งแต่ 300 KV ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน		-	-	-	-	
- การแจ้งดับ ไฟ						
- แจ้งขอตัด ไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	3	-	-	-	-	
- แจ้งขอตัด ไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	-	-	-	-	-	
- การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	3	-	-	-	-	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	-	-	-	-	-	

หมายเหตุ หากมีการลดค่ารับ ให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟอ.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟอ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 K V ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ หากมีการติดค่ารับ ให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSPR ด้วย

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานร้กษาการให้บริการที่ล้กแก่ผู้้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการด้าเนินการ ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้าเนินการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการด้าเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิมนและปฏิบัติความเงิมน ไขครบถ้วน)						
กรณีมีระบบจำหน่ายหรือมอยู่แล้ว						
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลต์)						
2.1.2.1.1 ผู้้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาด ไม่เกิน 30 แอมป์						
3 เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	52	-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	4	-	-	-	-	

หมายเหตุ หากมีการล้ดค่ารับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

สำหรับกรไฟฟ้าในโรงงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาระบบการให้บริการที่ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.1.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		3	-	-	-	
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	-	-	-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ หากมีการติดค่ามิเตอร์ให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาระบบการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.1.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
2.1.3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ใช้ไฟฟ้า		12				
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-				
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)		2				

หมายเหตุ หากมีการติดล่าช้ารับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSPR ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

สำหรับกรไฟฟ้าหน่วยงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)						
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	8	-	-	-	-	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับ ให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

กองหน่วยงาน กฟผ.ระยอง

สำหรับกรไฟฟ้าหน่วยงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการบริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ต.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.1.4 ระยะเวลาถ่ายโอนที่ดินกลับ การชดเชยค่าไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
2.1.4.1 ผู้ชำระเล็ก						
- เขตเมือง		693	1	1	1	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)						
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
2.1.4.2 ผู้ชำระใหญ่						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						

หมายเหตุ หากมีการติดล่าช้าให้ผู้ส่งข้อมูลในแบบฟอร์ม GSR3 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 ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบ ไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	20	-	-	-	-	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดัน ไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน	14	-	-	-	-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน						

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟง.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด
แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษายการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟง.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุ/สรุป
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)	23,175	-	-	-	-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)						
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย						
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	33,419	-	-	-	-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	-	-	-	-	-	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากฎการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ต.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - คอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		2	-	-	-	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับ ให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSPR ด้วย