



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.รณ.

ถึง กบล.(ต.๑)

เลขที่ ต๑.รณ(บค) ๑๕๑๖/๖๕๕๘

วันที่ ๔ กันยายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอนำส่งแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.(ต.๑)

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไปด้วย

(นายรณภา ทองโปร่ง)

ผจก.กฟจ.รณ.

- ๔ ก.ย. ๒๕๕๘

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558
ของหน่วยงาน กฟง.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด
แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า
แผนงานย่อย 2. แผนงานร้กษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)
เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช.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 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมร่วมกันตั้งแต่ 300 KV ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน		-	-	-	-	
- การแจ้งดับไฟ						
- แจ้งขอตัด ไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	3	2	-	-	-	
- แจ้งขอตัด ไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	-	-	-	-	-	
- การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานรั้นตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	3	2	-	-	-	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	-	-	-	-	-	

หมายเหตุ หากมีการลดค่ารับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาระดับการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.1.1.2 การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าสำหรับผู้รับใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KV ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน						
- แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าภายใน 24 ชม. (รายชื่อ)		-	18	-	-	
- แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าด้วยเกิน 24 ชม. (รายชื่อ)		-	-	-	-	

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟง.ระนอง

สำหรับกรไฟฟ้าหนึ่งงานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับจากวันที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ(380/230 โวลต์) 2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	52		79	-	-	
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	4		5	-	-	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558
ของหน่วยงาน กฟง.ระนอง

สำหรับกร ไฟฟ้าหน่วยงานรายงานแยก

4

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		3	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 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี						
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1	3	-	-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ผู้ใช้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSR3 คิว

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

สำหรับกร ไฟฟ้าหนึ่งงานรายงานงค

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1. งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ต.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.1.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
2.1.3 ระยะเวลาตอบคณงที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน		12	-	-	-	
2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		2	20	-	-	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ได้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSPR ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟอ.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรยองนเขต

6

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานร้กษาการให้บริการที่เค้กผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข.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 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)						
		8	12	-	-	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSPR ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558
ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

ถ้าพบการไฟฟ้าที่หน่วยงานรายงานขอ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

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	
2.1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถั่ววน)						
2.1.4.1 ผู้ใช้รายเล็ก						
- เขตเมือง						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		693	839	-	-	
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 หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

ด้านการตลาด

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปี 2558

ของหน่วยงาน กฟง.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าฝัำนงานรายงานขอ

แผนงานย่อย 2. แผนงานร้กษาการให้บริการแก่ผู้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการทุก กฟง.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลการให้บริการ (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 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	20	-	-	-	-	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน	14	1	-	-	-	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย

ด้านการตลาด

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2558

ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ต.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.2.3. การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง						
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้องทุก 2 เดือน (ราย)		23,175	23,075	-	-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบอ่านหน่วยทุกเดือน (ราย)						
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย						
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง (ราย)		33,419	33,153	-	-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		-	-	-	-	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						

หมายเหตุ หากมีการติดตามปรับให้แล้วข้อมูลในรูปแบบฟอร์ม GSP3 ค่อย

สำหรับการไฟฟ้าหนึ่งงานรายงานเขต

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558
ของหน่วยงาน กฟผ.ระนอง

สำหรับการไฟฟ้าหน้ำนงานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานร้กษาการให้บริการที่ค้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟผ.ผ่านเกณฑ์ประเมินผลการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส 3	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจกได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - คอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		2	12	-	-	

หมายเหตุ หากมีการคล้ค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP3 ด้วย