



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

โทรสาร

เลขที่ ด.๑ วปบ.(บค.) ๘๗๗/๒๕๕๙
ชื่อผู้รับ นายนราชัย จัวแจ่มใส
ชื่อผู้ส่ง นายกิตติ พรินทร์
จำนวนเอกสารแนบ ๑๑ แผ่น

วันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๕๙
ตำแหน่ง อก.บล.(ต.๑)
ตำแหน่ง รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.ปป.

กฟอ.ปราณบุรี ขอนำส่งผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตามแผนปฏิบัติ
“ด้านการตลาด” ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๑๑ แผ่น

- ๒ ส.ค. ๒๕๕๙

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2559

ของหน่วยงานกฟอ.ปรางบุรี

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 ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า						
2.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	-	-	100.00%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	-	-	0	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	-	-	0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	-	-	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	-	-	0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	-	-	0	

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ของหน่วยงานกฟอ.ปราณบุรี

สำหรับภาระไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากิจการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

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...	
2.1.1.2 การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	-	-	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	-	-	0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	-	-	0	

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟอ.ปราชญ์บุรี

สำหรับกรไฟฟ้าหน่วยงานราชการเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากฎการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประเมินคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการบริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.2 ระยะเวลาดำเนินการที่ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้า) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	-	-	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		86	-	-	86	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	-	-	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	-	-	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		29	-	-	29	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	-	-	0	

หมายเหตุ หากมีการติดค่ารับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟอ. ปราณบุรี

สำหรับโครงการไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากฎการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

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...	
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	-	-	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		6	-	-	6	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	-	-	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	-	-	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3	-	-	3	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	-	-	0	
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	-	-	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	-	-	0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	-	-	0	

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2559

หน้า 5/11

ของหน่วยงานกฟอ.ปราชญ์บุรี

สำหรับภาระไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากิจการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

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...	
2.1.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	-	-	100%	
2.1.3 ระยะเวลาคงทนของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
2.1.3.1 การโอนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	-	-	100%	
2.1.3.2 การจ่ายค่าน้ำหนักการให้บริการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	-	-	100%	

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ของหน่วยงานกฟอ.ปราจีนบุรี

สำหรับโครงการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

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 ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	-	-	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	-	-	-	0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	-	-	-	0	
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	-	-	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	-	-	-	0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	-	-	-	0	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2559

หน้า 7/11

ของหน่วยงานกฟอ.ปทุมธานี

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานร้กษากการให้บริการที่แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

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...	
2.1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถ้จากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	-	-	100%	
ภายใน 1 วันทำการ. (ราย)		103	-	-	103	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	-	-	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	-	-	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		49	-	-	49	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	-	-	0	
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	-	-	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	-	-	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	-	-	0	

หมายเหตุ หากมีการลดค่าปรับให้ผู้ใช้มูลเ็นแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ของหน่วยงานกฟอ.ปราชญ์บุรี

สำหรับกรไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากฎการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

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...	
2.1.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	100%	-	-	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	-	-	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	-	-	0	

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2559

หน้า 9/11

ของหน่วยงานกพอ.ปราชญ์บุรี

สำหรับกาไฟฟ้าหน่วยงานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	-	-	100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	69	-	-	-	69	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	0	-	-	-	0	
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	-	-	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)	0	-	-	-	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	0	-	-	-	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2559 (ส่วนภูมิภาค)

หน้า 10/11

ของหน่วยงานกพอ.ปราชญ์บุรี

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%	-	-	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		0	-	-	0	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		0	-	-	0	
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	-	-	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		47,249	-	-	47,249	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		47,249	-	-	47,249	
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	-	-	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		47,249	-	-	47,249	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		47,249	-	-	47,249	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 2559 (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน กฟอ.ปทุมธานี

สำหรับกรไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	-	-	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	-	-	0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	-	-	0	