



โทรสาร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เลขที่ ต.๑ วปบ.(บค.) ๗๑๔/๕๕๖๐
ชื่อผู้รับ นายนราชัย จั่วแจ่มใส
ชื่อผู้ส่ง นางสาวอรอนงค์ คงสมาน
จำนวนเอกสารแนบ ๑๑ แผ่น

วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๐
ตำแหน่ง อก.บส.(ต.๑)
ตำแหน่ง รจก.(บ) รักษาการแทน ผจก.ปบ.

กฟอ.ปราณบุรี ขอนำส่งผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตามแผนปฏิบัติ
“ด้านการตลาด” ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๐ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๑๑ แผ่น

ของหน่วยงาน ก.พอ. ปรมาณบุรี

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานชุด

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า						
2.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น การฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	-	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	0	0	-	0		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	0	0	-	0		
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	-	100%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	0	0	-	0		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	0	0	-	0		

กองหน่วยงานกพอ.ปราชญ์บุรี

สำหรับกรไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.1.2 การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	-	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	-	0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	-	0	

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ใช้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ของหน่วยงาน กฟอ.ปราชญ์บุรี

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

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 เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		12	28	-	40	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		34	68	-	102	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ใช้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ของหน่วยงาน กฟอ. ปราณบุรี

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3	3	-	6	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ของหน่วยงานกฟอ.ปรางบุรี

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเพื่อติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกิน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	-	100%	
2.1.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือของหรือ รื้อเรียน		0	0	-	0	
2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการขอเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	-	100%	
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	-	100%	

หมายเหตุ หากมีการติดค่าปรับให้ใช้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ของหน่วยงานกฟอ.ปรางค์บุรี

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	-	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	-	0		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	-	0		
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	-	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	-	0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	-	0		

ของหน่วยงาน กพอ. ปราณบุรี

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กพข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.4 ระยะเวลาค่าไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		215	395	-	610	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		74	51	-	125	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ผู้ใช้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ของหน่วยงานฟอ.ปราณบุรี

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.5 การจ่ายเงินค่าปรับค่าเสียหายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	

ของหน่วยงานกฟอ.ปรางค์บุรี

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	-	100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	76	98	-	174		
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	0	0	-	0		
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%	-	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)	0	0	-	0		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	0	0	-	0		

ของหน่วยงานกฟอ. ปรณบุรี

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงาน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย	สรุปไตรมาส...	
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%	100%	-	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		0	0	-	0	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		0	0	-	0	
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	-	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		48,539	48,634	-	48,634	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		48,539	48,634	-	48,634	
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	-	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		48,539	48,634	-	48,634	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		48,539	48,634	-	48,634	

ของหน่วยงาน กฟอ.ปราชญ์บุรี

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	-	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	-	0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	-	0	