



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

ส่งผ่าน INFOMA  
วันที่ 12 ก.ค. 2559 เวลา 10.56

จาก กฟส.อ.ชลบุรี

ถึง กบล.ก.๒

เลขที่ ก.๒ ชล.(บต.)๑๓๓๗/๒๕๕๙

วันที่ 12 ก.ค. 2559

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

อ้างถึง

สิ่งที่แนบมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

เรียน อก.บล.ก.๒

กฟส.อ.ชลบุรี ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ด้านเทคนิค การบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและบริการทั่วไปประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้แล้วด้วย จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

( นายไพรัช เทวะปรมาภรณ์ )

ผจก.กฟส.อ.ชลบุรี

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร ๐๓๙-๔๔๓๑๐๑

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ชลบุรี.....

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

**ด้านการตลาด**

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย                | ผลการดำเนินงาน                                                          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>๒.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า</p> <p>๒.๑.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน(planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉินการแจ้งไฟดับ</p> <p>-แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน(ราย)</p> <p>-แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน(ราย)</p> <p>การปฏิบัติงาน</p> <p>-ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)</p> <p>-ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p> |              |
| <p>๒.๑.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐KVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <p>-แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๖ ชม.(ราย)</p> <p>-แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๗-๒๔ ชม.(ราย)</p> <p>-แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม.(ราย)</p>                                                                                                                                                 | <p>๑๐๐%</p>             | <p>-</p> <p>๑๐๐%</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>                         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ชลบุรี.....

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

**ด้านการตลาด**

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| ๒.๑.๒ ระยะเวลาที่ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          | ๑๐๐%           |              |
| ๒.๑.๒.๑ ระบบแรงต่ำ(๓๘๐/๒๓๐โวลท์)                                                                                                              |          |                |              |
| ๒.๑.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                          |          |                |              |
| -เขตเมือง                                                                                                                                     | ๑๐๐%     |                |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | ๑              |              |
| ภายในวันทำการที่ ๒ (ราย)                                                                                                                      |          | -              |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | -              |              |
| -นอกเขตเมือง                                                                                                                                  | ๑๐๐%     |                |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | ๗๒             |              |
| ภายในวันทำการที่ ๔ (ราย)                                                                                                                      |          | -              |              |
| ภายในวันทำการที่ ๕ (ราย)                                                                                                                      |          | -              |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | -              |              |
| ๒.๑.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                   |          |                |              |
| -เขตเมือง                                                                                                                                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | -              |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | -              |              |
| -นอกเขตเมือง                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | -              |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | -              |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ชลบุรี.....

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

## ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟแผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| ๒.๑.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒/๓ เควี)                                                                  |          | ๑๐๐%           |              |
| ๒.๑.๒.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                          | ๑๐๐%     |                |              |
| ภายใน ๒๕ วันทำการ(ราย)                                                                           |          | -              |              |
| ภายใน ๒๖-๓๕ วันทำการ(ราย)                                                                        |          | -              |              |
| ๒.๑.๒.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |              |
| ภายใน ๔๐ วันทำการ(ราย)                                                                           |          | -              |              |
| ภายใน ๔๑-๕๕ วันทำการ(ราย)                                                                        |          | -              |              |
| เกิน ๕๕ วันทำการ(ราย)                                                                            |          | -              |              |
| ๒.๑.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                           |          |                |              |
| ๒.๑.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการสับเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                           |          | ๑๐๐%           |              |
| -การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า                              | ๑๐๐%     |                |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ(ราย)                                                                           |          | -              |              |
| ภายใน ๑-๑๕ วันทำการ(ราย)                                                                         |          | -              |              |
| เกิน ๑๕ วันทำการ(ราย)                                                                            |          | -              |              |
| -การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | ๑๐๐%     |                |              |
| ภายใน ๗ วันทำการ(ราย)                                                                            |          | -              |              |
| ภายใน ๘-๑๕ วันทำการ(ราย)                                                                         |          | -              |              |
| เกิน ๑๕ วันทำการ(ราย)                                                                            |          | -              |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ชลบุรี.....

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

## ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟแผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน  | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|--------------|
| ๒.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ(ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ(ราย)                                                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐%<br>๑๓<br>๑ |              |
| ๒.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ<br>-พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ(ราย)<br>-พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ(ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%<br>-<br>-  |              |
| ๒.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>-ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ<br>(ราย)  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%<br>-       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ชลบุรี.....

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

**ด้านการตลาด**

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| ๒.๑.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          | ๑๐๐%           |              |
| ๒.๑.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                |              |
| -เขตเมือง                                                                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ(ราย)                                                                                           |          | ๒๔ ราย         |              |
| เกิน ๑ วันทำการ(ราย)                                                                                            |          | -              |              |
| -นอกเขตเมือง                                                                                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ(ราย)                                                                                           |          | -              |              |
| ภายในวันทำการที่ ๓(ราย)                                                                                         |          | -              |              |
| เกิน ๓ วันทำการ(ราย)                                                                                            |          | -              |              |
| ๒.๑.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ(ราย)                                                                                           |          | -              |              |
| ภายในวันทำการที่ ๒(ราย)                                                                                         |          | -              |              |
| เกิน ๒ วันทำการ(ราย)                                                                                            |          | -              |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ชลบุรี.....

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

## ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟแผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน                                                                 | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| ๒.๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"> <li>-สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๓ ช.ม.(ครั้ง)</li> <li>-จ่ายไฟคืนเกิน ๓ ช.ม. แต่ไม่เกิน ๔ ช.ม.(ครั้ง)</li> <li>-จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม.(ครั้ง)</li> </ul>                     | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐% <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul> |              |
| ๒.๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) <p>สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-ภายใน ๓ เดือน(เรื่อง)</li> <li>-เกิน ๓ เดือนแต่ไม่เกิน ๖ เดือน(เรื่อง)</li> <li>-เกินกว่า ๖ เดือน(เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๘๐% | ๑๐๐% <ul style="list-style-type: none"> <li>-</li> <li>-</li> <li>-</li> </ul> |              |
| ๒.๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |                                                                                |              |
| ๒.๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก ๒ เดือน ไม่เกินร้อยละ ๒๕ <ul style="list-style-type: none"> <li>-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก ๒ เดือนไม่เกินร้อยละ ๒๕</li> <li>-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก ๒ เดือน(ราย)</li> <li>-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย)</li> </ul>                                  | ไม่เกิน ๒๕%     | -                                                                              |              |
| ๒.๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุก ราย <ul style="list-style-type: none"> <li>-อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)</li> <li>-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด(ราย)</li> </ul>                                                                                                               | ๑๐๐%            | ๑๐๐%                                                                           |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ชลบุรี.....

ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

## ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟแผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน               | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------|--------------|
| ๒.๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐<br>-จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)<br>-จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย) | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%<br><br>๒๓,๖๑๒<br>๒๓,๖๑๒ |              |
| ๒.๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ(เรื่อง)<br>-ตอบคำถามผู้ขอใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ(เรื่อง)                | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%                         |              |