



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ส่งผ่าน INFOMA
วันที่ 6 ต.ค. 2559 เวลา 14.06

จาก กฟส.อ.ชลบุรี

ถึง กบล.ก.๒

เลขที่ ก.๒ ขล.(บต.)๑๗๖๔/๒๕๕๙

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๕๙

สิ่งที่แนบมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ประจำเดือน กันยายน ๒๕๕๙

เรียน อก.บล.ก.๒

กฟส.อ.ชลบุรี ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ด้านเทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและบริการทั่วไปประจำเดือน กันยายน ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับ
นี้แล้วด้วย จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายจิระศักดิ์ มาศกลสิน)

ผจก.กฟส.อ.ชลบุรี

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. ๐๓๙-๔๔๓๑๐๑

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ชลบุรี.....

ประจำเดือน ตุลาคม 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
๒.๑.๑ คุณภาพไฟฟ้า			
๒.๑.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน(planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉินการแจ้งไฟดับ	๑๐๐%	๑๐๐%	
-แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน(ราย)		-	
-แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน(ราย)		-	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	
-ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)		-	
-ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย)		-	
๒.๑.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐KVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	
-แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๖ ชม.(ราย)		-	
-แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๗-๒๔ ชม.(ราย)		-	
-แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม.(ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ชลบุรี.....

ประจำเดือน ตุลาคม 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(๓๘๐/๒๓๐ โวลท์)			
๒.๑.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	๑๐๐%	
-เขตเมือง			
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่		-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			
-นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่		-	
ภายในวันทำการที่		-	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	
๒.๑.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	-	
-เขตเมือง			
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	
-นอกเขตเมือง	๑๐๐%	-	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ชลบุรี.....

ประจำเดือน ตุลาคม 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
๒.๑.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒/๓ เควี)		-	
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%	
-การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน	๑๐๐%		
ประกันการใช้ไฟฟ้า			
ภายใน ๑๐ วันทำการ(ราย)		-	
ภายใน ๑-๑๕ วันทำการ(ราย)		-	
เกิน ๑๕ วันทำการ(ราย)		-	
-การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%		
ภายใน ๗ วันทำการ(ราย)		-	
ภายใน ๘-๑๕ วันทำการ(ราย)		-	
เกิน ๑๕ วันทำการ(ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ชลบุรี.....

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

ด้านการตลาดแผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟแผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ(ราย) เกิน ๓ วันทำการ(ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ๕ ๙	
๒.๑.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ -พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ(ราย) -พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ(ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% - -	
๒.๑.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า -ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% -	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ชลบุรี.....

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟแผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. 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)		๓๗	
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)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ชลบุรี.....

ประจำเดือน ตุลาคม 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 -สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๓ ช.ม.(ครั้ง) -จ่ายไฟคืนเกิน ๓ ช.ม. แต่ไม่เกิน ๔ ช.ม.(ครั้ง) -จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม.(ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% - - -	
๒.๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๖ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า -ภายใน ๓ เดือน(เรื่อง) -เกิน ๓ เดือนแต่ไม่เกิน ๖ เดือน(เรื่อง) -เกินกว่า ๖ เดือน(เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๘๐%	๑๐๐% - - -	
๒.๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง			
๒.๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก ๒ เดือน ไม่เกินร้อยละ ๒๕ -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก ๒ เดือนไม่เกินร้อยละ ๒๕ -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก ๒ เดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย)	ไม่เกิน ๒๕%	- - -	
๒.๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุก ราย -อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) -จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด(ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติปี ๒๕๕๙(ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ชลบุรี.....

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟแผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ -จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) -จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐% ๒๓,๙๖๘ ๒๓,๙๖๘	
๒.๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ(เรื่อง) -ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ(เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	