

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	
		เดือน มีนาคม 2558	ปัญหาอุปสรรค
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า			
2.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	6	
การแจ้งตัดไฟฟ้าล่วงหน้า			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่ต่ำกว่า 3 วัน (รายชื่อ)			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่ต่ำกว่า 3 วัน (รายชื่อ)	100%	6	
การปฏิบัติงาน			
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายชื่อ)			
- ไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชนตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายชื่อ)			

รายชื่อมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ธันวาคม 2558
ของหน่วยงาน... กฟผ. หลังสวน และ กฟผ. ในสังกัด.

สำหรับการไฟฟ้าในรายงานรายงาน

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	มีนาคม 2558	
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหรือแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	2		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ	24 ชม. (ราย)			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ	24 ชม. (ราย)			

คำให้การไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประเมินคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	
		เดือน มีนาคม 2558	ปัญหาอุปสรรค
2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	21	
- เขตเมือง			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%	297	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			

รายละเอียดฐานคุณภาพการประเมิน ร.ค.ม 2558
ของหน่วยงาน... กฟอ. หลังสวน และ กฟฟ. ในสังกัด.

สำหรับการทำงานในส่วนงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟพ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	มีนาคม 2558	
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	4		- กฟพ. ไม่มีเครือข่ายเกินกว่า 30 แอมป์ ใช้งาน
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)		3		
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%			

รายงานผล
ฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มีนาคม ๒๕๕8
ของหน่วยงาน... กฟอ. หลังสวน และ กฟฟ. ในสังกัด.

สำหรับภาพที่แสดงในงานรายงานผล

ด้านการตลาด
แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า
แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มีนาคม 2558		
2.1.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%			
2.1.3 ระยะเวลาคดของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าห้องหรือ ห้องเรียน				
2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%		7	
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%		9	

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มีนาคม 2558
ของหน่วยงาน... กฟอ. หลังสวน. และ กฟฟ. ในสังกัด.

สำนักงานไฟฟ้าหน้างานรายงานขอ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรณรงค์การให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มีนาคม 2558		
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)				
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%			
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)				

สำหรับภาพที่หาหน่วยงานแสดง

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 มีนาคม 2558		
2.1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)				
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก				
- เขตเมือง	100%		550	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)				
- นอกเขตเมือง	100%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)				
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มีนาคม 2558
ของหน่วยงาน... กฟอ. หลังสวน.. และ กฟฟ. ในสังกัด

สำหรับการพัฒนาหน่วยงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	มีนาคม 2558	
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%		78	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)				
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)				
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(เรื่องเรียนเป็นสายลัดวงจร)	ไม่น้อยกว่า 80%			
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)				

รายงานผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนประจำปี 2558
ของหน่วยงาน... กฟอ. หลังสวน..และ กฟฟ. ในสังกัด

สำหรับภาพที่ 1 งานสายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	มีนาคม 2558	
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง				
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชานบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่น้อยกว่า 25	ไม่น้อยกว่า 25%			" จดหน่วยแจ้งหนี้ 100 % "
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ผู้จริงทุก 2 เดือน (รายชื่อ) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชานบททั้งหมด (รายชื่อ)				
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกรายชื่อ - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ผู้จริงทุกเดือน (รายชื่อ) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (รายชื่อ)	100%		73,939	
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (รายชื่อ) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (รายชื่อ)			73,939	

รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี 2558
ของหน่วยงาน...กฟอ.หลังสวน..และ กฟฟ.ในสังกัด

สำหรับภาพที่หน่วยงานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาระบบบริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	มีนาคม 2558	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%		2	