

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟอ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	เมษายน 2558	
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า				
2.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอเปลี่ยนแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%		4	
การแจ้งตัดไฟ				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า				
- แจ้งขอตัดไฟ 3 วัน (ราย)				
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)				
การปฏิบัติงาน	100%		4	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)				

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน เมษายน 2558
ของหน่วยงาน...กฟอ.หลังสวน และ กฟฟ.ใบสังกัต.

สำหรับกรไฟฟ้าหน่วยงานสายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานบริการให้การให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เมษายน 2558		
2.1.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	4		

ของหน่วยงาน...กฟอ.หลังสวน.และ กฟฟ.ในสังกัด.

สำหรับการไฟฟ้าทั้งงานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานวิชาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standard of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	เมษายน 2558	
2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว				
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)				
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส				
- เขตเมือง	100%		20	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				
- นอกเขตเมือง	100%		208	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)				

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		หมายเหตุสรุป
		เดือน	เมษายน 2558	
2.1.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส				- กฟภ. ไม่มีเคสขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ ใช้งาน
- เขตเมือง	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				
- นอกเขตเมือง	100%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)				
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เคV)				
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เคV.เอ	100%		1	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)				

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

สำหรับการไฟฟ้าส่วนราชการเขต

ด้านการตลาด
แผนงานหลัก พัฒนาระบบการผู้ใช้ไฟฟ้า
แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากาการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เมษายน 2558		
2.1.2.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย) 2.1.3 ระยะเวลาคาดบสนองผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย) 2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%			
			12	
	100%		6	

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

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายงานเขต

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 เมษายน 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%			
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า				
- ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า				
- ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				

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 เมษายน 2558		
2.1.4 ระยะเวลาลำโพงไฟฟ้ากลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอรับคืน)				
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก				
- เขตเมือง	100%		870	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)				
- นอกเขตเมือง	100%		257	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)				
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน เมษายน 2558
ของหน่วยงาน...กฟผ. หลังสวน..และ กฟผ.ในสังกัด

สำหรับกรไฟฟ้าหน่วยงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรณรงค์การให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟผ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน				ทุก กพข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลตามการให้บริการทั่วไป (Overall satisfaction)
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เมษายน 2558		
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	138		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)				
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)				
2.2.2 สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%			
- สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)				

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

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในกวดำเนินการ ทุก กฟช. ฝ่ายกวดำเนินการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	เมษายน 2558	
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง				
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%			* จัดหน่วยเงินนี้ 100 % "
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)			74,168	
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)				
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			74,168	

ขอหน่วยงาน... กฟอ.หลังสวน..และ กฟฟ.ในสังกัด

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนากาารให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	เมษายน 2558	
2.2.5 ดอม่ซื้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ดอม่คำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%		2	