

ของหน่วยงาน... กฟอ. หลังสงวน. และ กฟฟ. ในสังกัด.

สำหรับงานไฟฟ้า หน่วยงานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน พฤษภาคม 2558		
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า				
2.1.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หนังสือแจ้งทราบรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	11		
การแจ้งดับไฟ				
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า				
- ไม่เฝ้ายกกว่า 3 วัน (ราย)				
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)				
การปฏิบัติงาน	100%	11		
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (ราย)				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (ราย)				

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

สำนักงานไฟฟ้าท่งน้ำจืดงานระบบ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการบริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน พฤษภาคม 2558		
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรืออบต.อุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	4		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)				

ของหน่วยงาน... กฟผ. หลังสวน และ กฟผ. ในสังกัด.

สำหรับงานไฟฟ้าหนึ่งงานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟผ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน พฤษภาคม 2558		
2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว				
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)				
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%		26	
- เขตเมือง				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				
- นอกเขตเมือง	100%		187	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)				

ของหน่วยงาน...กฟผ. หลังสวน และ กฟผ. ในสังกัด.

ผู้ตรวจการไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์

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	พฤษภาคม 2558	
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส				
- 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 เควี)				
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกิน 100%	100%			
ไม่เกิน 250 เควีเอ				
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)				

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

สำหรับกาใช้ไฟฟ้าในสำนักงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน พฤษภาคม 2558		
2.1.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 แอมป์ แต่ไม่เกิน 2,000 แอมป์ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%			
2.1.3 ระยะเวลาคาดขอเสนอของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน				
2.1.3.1 การโอนที่อยู่ผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	4		
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	6		

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน พฤษภาคม 2558

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

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานผล

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 พฤษภาคม 2558		
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%			
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับภาวณเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%			

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

คำขอรับการไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟอ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการบริการให้ประกัน (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน พฤษภาคม 2558		
2.1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงก่อน)				
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก				
- เขตเมือง	100%		500	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)				
- นอกเขตเมือง	100%		720	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)				
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				

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

สำหรับการไฟฟ้าส่วนราชการเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานบริการทำให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	พฤษภาคม 2558	
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	201		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)				
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)				
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%			
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)				

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

สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน พฤษภาคม 2558		
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง				
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบ่ออำเภอทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%			"จุดหน่วยแจ้งหนี้ 100 % "
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุก 2 เดือน (ราย)				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบ่อทั้งหมด (ราย)				
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอำเภอทุก เดือน ทุกราย	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)		74,379		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)				
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 90%			
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		74,379		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)				

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการทั่วไป (Overall Standards).

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน พฤษภาคม 2558		
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้เข้าไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้เข้าไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้เข้าไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%			