

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

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุสรุป
		เดือน	มิถุนายน 2558	
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า				
2.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%		1	
การแจ้งตัดไฟ				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า			1	
- ไม่เฝ้าระวัง 3 วัน (ราย)				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)				
การปฏิบัติงาน	100%		1	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)				

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

สำหรับภาคไฟฟ้าหน่วยงานงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน				ทุก กทข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการบริการลูกค้า (Customer Service)	
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค	
		เดือน มิถุนายน 2558			
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	6			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (จ่าย)					
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (จ่าย)					

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำปี 2558
ของหน่วยงาน... กฟผ. นนทบุรี และ กฟผ. ในสังกัด.

สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟผ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

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

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

สำหรับการไฟฟ้าในพื้นที่งานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟพ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	มิถุนายน 2558	
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	29		- กฟภ. ไม่มีเครื่องวัดเกินกว่า 30 แอมป์ ใช้งาน
- เขตเมือง				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				
- นอกเขตเมือง	100%	211		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)				
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)				
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)				

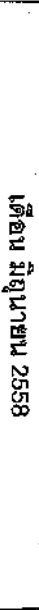
ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาระบบการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในก้วรตัวเงินการ ทุก กฟผ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มิถุนายน 2558		
2.1.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%			
2.1.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือ ห้องเรียน 2.1.3.1 การเงินคือผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%			
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%			

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

สำหรับการใช้สำหรับงานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ (ปี พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๒)				
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มิถุนายน ๒๕๖๑	เดือน มิถุนายน ๒๕๖๒	
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)				
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินการช่วยเหลือหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)				

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

สำหรับภาระไฟฟ้าหน่วยงานสายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	
		เดือน มิถุนายน 2558	ปัญหาอุปสรรค
2.1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกต้องจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)			
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	100%	725	
- เขตเมือง			
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%	570	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	190	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			

สำหรับการไฟฟ้าส่วนราชการ

รายงานมาตฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มิถุนายน 2558
ของหน่วยงาน...กฟอ.หลังสวน..และ กฟฟ.ในสังกัด

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟพ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน					ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการฯ ปี (Overall Achievement)
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค	
		เดือน	มิถุนายน 2558		
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%		174		
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลักษณะอื่นอีกพบ) - สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%				

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕8
ของหน่วยงาน... กฟอ. หลังสวน. และ กฟฟ. ในสังกัด

คำอธิบายให้พนักงานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2. งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในวรรคต้นการ ทก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน มิถุนายน ๒๕๕8		
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง				
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอำเภอทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%			"จุดหน่วยเงินนี้ 100 %"
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)				
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอำเภอทุกเดือน ทุกเดือน ทุกราย	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			74,601	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)				
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 90%			
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)			74,601	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)				