

แบบงานหลัก พิจารณาระบบอิเล็กทรอนิกส์

2. แผนงานบริการวิชาการสู่โรงเรียน

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้เข้าฟัง (Guaranteed Standards of Performance) ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินมาตรฐานการ

[illegible]

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

รายงานมาตรฐานคุณภาพการประจําเดือน สิงหาคม 2558
ของหน่วยงาน... กฟอ. หลังสวน และ กฟฟ. ในสังกัด.

สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สำนักงานเขต

งาน/โครงการ				
เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค	
	เดือน	สิงหาคม 2558		
2.1.1.2 การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กอธนูอุบล	100%			
- แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		3		

หมายเหตุ: ภาพนี้สามารถดาวน์โหลดในรูปแบบไฟล์ PDF ได้ที่: [www.gsp1.com](#)

10
 9
 8
 7
 6
 5
 4
 3
 2
 1
 0

ສາມາດເຮັດໄດ້

ສາມາດເຮັດໄດ້

ສາມາດເຮັດໄດ້

ສາມາດເຮັດໄດ້

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)
เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

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

สำหรับกรไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	สิงหาคม 2558	
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าติดตั้งขนาดเกินกว่า 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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)				

รายงานผล เสร็จสิ้นคุณภาพบริการประจำเดือน สิงหาคม 2558
ของหน่วยงาน...กฟอ.หลังสวน.และ กฟฟ.ในสังกัด.

หน้า 6/10

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานราชการเขต

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	
		เดือน สิงหาคม 2558	ปัญหาอุปสรรค
2.1.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 แอมป์ แต่ไม่เกิน 2,000 แอมป์ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	1	
2.1.3 ระยะเวลาดำเนินการของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน			
2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	11	
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	12	

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

สำหรับงานไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรณรงค์การให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)
ทุก กฟผ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงาน เสนาตราฐานคุณภาพบริการประจำปี 2558
ของหน่วยงาน...กฟอ.หลังสวน และ กฟฟ.ในสังกัด.

สำนักงานไฟฟ้าส่วนงานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ต่อเนื่อง

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)
เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ				
เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค	
	เดือน สิงหาคม 2558			
2.1.4 ระยะเวลารายไฟฟ้าภาคใต้ การปรับปรุงค่าไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อบังคับ)				
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก				
- เขตเมือง	100%			
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1,029		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)				
- นอกเขตเมือง	100%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		1,336		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)				
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				

หมายเหตุ: หากมีการร้องเรียนให้ใช้ข้อมูลในแบบฟอร์ม SSP4 แล้ว

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทก กฟผ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

รายงานมาตรฐานคุณภาพการบริการประจำเดือน สิงหาคม 2558
ของหน่วยงาน...กฟอ.หลังสวน...และ กฟฟ.ในสังกัด

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	
		เดือน สิงหาคม 2558	ปัญหาอุปสรรค
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	179	
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเกินค่าเฉลี่ย)	ไม่น้อยกว่า 80%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)			

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน สิงหาคม 2558

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

สำหรับภาพที่เห็นข้างล่างรายงานชุด

ด้านการตลาด
แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	สิงหาคม 2558	
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้อง				
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมรมอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%			"จุดหน่วยแจ้งหนี้ 100 %"
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ผู้ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมรมทั้งหมด (ราย)				
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมรมอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ผู้ใช้จริงทุกเดือน (ราย)				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)				
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)				
			75,024	

หญิงนางสาว... กฟอ. หลังสวน. และ กฟฟ. ในสังกัด

พญ.ดร.กนกพร นิลทิพย์

2. แผนงานพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็น

2.2. งานภาคระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

๒๕๖๓-๒๕๖๔