รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กันยายน 2558

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

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน 2558	ปัญหาอุปสรรค
2.1.1 **คุณภาพไฟฟ้า**			
2.1.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		8	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			
การปฏิบัติงาน	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		8	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

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

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน 2558	ปัญหาอุปสรรค
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีอุกเฉิน	100%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		33	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		[redacted]	

หมายเหตุ หากมีการพิมพ์คำปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSPs ด้วย

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

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

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standardsof Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน 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			
- **เขตเมือง**	100%	14	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		[redacted]	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- **นอกเขตเมือง**	100%	194	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		[redacted]	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			

หมายเหตุ หากมีการผิดพลาดปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กันยายน 2558

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

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน 2558	ปัญหาอุปสรรค
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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 เควี)			
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)			

หมายเหตุ หากมีการผิดต่างปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

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

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน 2558	ปัญหาอุปสรรค
2.1.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน	100%		
เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ			
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)			
2.1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		8	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)			
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		4	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			

หมายเหตุ หากมีการคีดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กันยา(2558
ของหน่วยงาน...กฟอ.หลังสวน.และ กฟฟ.ในสังกัด.

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน 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%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กันยายน 2558

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

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน 2558	ปัญหาอุปสรรค
2.1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า **(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)**		-	-
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- **เขตเมือง**	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		959	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		[redacted]	
- **นอกเขตเมือง**	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		1,049	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		[redacted]	
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		[redacted]	

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กันยายน 25

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

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน 2558	ปัญหาอุปสรรค
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	[redacted]	

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

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

<u>แผนงานหลัก</u> พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

<u>แผนงานย่อย</u> 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

<u>เป้าหมายในการดำเนินการ</u> ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน 2558	ปัญหาอุปสรรค
2.2.1 **สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน**	ไม่น้อยกว่า 90%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		4	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)			
2.2.2 **สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)**	ไม่น้อยกว่า 80%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)			

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กันยายน 558
ของหน่วยงาน...กฟอ.หลังสวน..และ กฟฟ.ในสังกัด

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน 2558	ปัญหาอุปสรรค
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			" จดหน่วยแจ้งหนี้ 100 % "
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	-	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)			
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		75,254	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		75,254	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

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

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน เดือน กันยายน 2558	ปัญหาอุปสรรค
2.2.5 **ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95**	ไม่น้อยกว่า 95%	-	-
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		1	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		[redacted]	