

ตามสัญญาฉบับที่ ๒๕๖

2. แผนงานหลักในการส่งเสริมการขยายตัวของสหกรณ์

ଉତ୍ତରାଞ୍ଚଳ

2.1 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Guaranteed Standards of Performance)

เจ้าชายอินทวาทศนคร

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน

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

สำนักงานไฟฟ้าส่วนงานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน				ชก กฟช. ผ่านภาคส่วนประเมินผลด้านการบริการผู้แทนไฟฟ้าในเขตเทศบาล (Councilor)	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค	
		เดือน ตุลาคม 2558			
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งแหล่งแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 500 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) + แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	100%	6			

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

ส่งผลการไฟฟ้าหน่วยงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการฯ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลตาม KPI ของการดำเนินงาน				
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ตุลาคม 2558		
2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว				
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)				
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส				
- เขตเมือง	100%	21		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				
- นอกเขตเมือง	100%	164		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)				

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

ผู้ตรวจการให้คะแนนงานรายงานผล

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 ตุลาคม 2558		
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%			- กฟอ. ไม่มีขีดความสามารถเกินกว่า 30 แอมป์ ใช้งาน
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%			

แบบงานเลข
พินิจนิยตบยตกาอู่๒๕๖๓

2. แผนงานรักษาการให้มีบริการที่ดีแก่ผู้รับใช้

2.1 มาตรฐานคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ซื้อไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เจ้าพระยาสุรสีห์การสุวรณมนตรี %ก กพช. เจ้ากรมการปกครองและมหาดไทย
 ๒๓๐๓

พจนานุกรมศัพท์
ภาษาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน

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

ตำแหน่งอาวุโสฝ่ายงานระบบ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย

2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า
- 2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟผ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน				ทุก กพ.ช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลตามการประเมินค่าไฟฟ้า
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ตุลาคม 2558		
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)				
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับความถี่เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)				

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

สำนักงานไฟฟ้าฟากงานรายงานขอ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงานทุก กฟผ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน				
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ตุลาคม 2558		
2.1.4 ระยะเวลาดำเนินการไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขของกรม)				
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	100%	891		
- เขตเมือง				
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)				
- นอกเขตเมือง	100%	1,105		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)				
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				

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

ตำแหน่งการไฟฟ้าท่งงานสาธิต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standard)				
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ตุลาคม 2558		
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	184		
2.2.2 สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นรายลักษณะเฉพาะ)	ไม่น้อยกว่า 80%			
- สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)				

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

สำหรับภาวะไฟฟ้าหน่วงในงานระบบ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ตุลาคม 2558		
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่เสร็จ				
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%			" ครอบคลุมเสร็จสิ้น 100 % "
- ค่าค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		100%	74,371	
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - ค่าค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		100%	74,371	
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%		74,371	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			74,371	