

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

สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการวัดประเมินการ ทุก กฟอ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	พฤศจิกายน 2558	
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า				
2.1.1.1 การติดตั้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%		4	
การแจ้งตัดไฟ				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			4	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)				
การปฏิบัติงาน	100%		4	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)				

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ซื้อไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ซื้อไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ซื้อไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการบริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน พฤศจิกายน 2558		
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	6		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)				

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน การ กฟอ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน พฤษภาคม 2558		
2.1.2 ระยะเวลากว่าที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว				
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)				
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยื่นขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%			
- เขตเมือง			27	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				
- นอกเขตเมือง	100%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			170	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)				

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

สำหรับภาพที่หน้างานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	พฤศจิกายน 2558	
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%			- กฟภ. ไม่มีมีเคอร์เรนซีขนาดเกินกว่า 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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน	100%			
ไม่เกิน 250 เควีเอ				
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)				

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

หน้า 5/10

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน พฤศจิกายน 2558		
2.1.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%			
2.1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน				
2.1.3.1 การเฝ้าระวังผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	4		
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	11		

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

สำหรับ กฟฟ. หลังสวน

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน พฤศจิกายน 2558		
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชียบ	100%			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)				
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%			
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)				

๒. แผนงานวิชาการเพื่อการพัฒนาผู้เรียน

(Guaranteed Standards of Performance)

2.1 จ้างบริษัทผู้ให้บริการขนส่งสินค้าทางอากาศ (Guaranteed Standards of Performance) เพื่านำส่งยาขึ้นการดำเนินการ ทัก กฟผ. ผ่านกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศในบริการ

เป้าหมายในการดำเนินงาน		ทุก ก.พ.พ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประเมินคุณภาพการให้บริการ (360 degree customer satisfaction)	
งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
		เดือน พฤษภาคม 2558	
2.1.4 ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ 2558 (นับถึงกลางปีงบประมาณ 2558) (นับถึงกลางปีงบประมาณ 2558) (นับถึงกลางปีงบประมาณ 2558) ตามเงื่อนไขโครงการ (ตามเงื่อนไขโครงการ)			
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก			
- เขตเมือง	100%	835	
ภายใน 1 วันทำการ (รายชื่อ)			
เกิน 1 วันทำการ (รายชื่อ)			
- นอกเขตเมือง	100%	1,104	
ภายใน 3 วันทำการ (รายชื่อ)			
เกิน 3 วันทำการ (รายชื่อ)			
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่			
ภายใน 2 วันทำการ (รายชื่อ)			
เกิน 2 วันทำการ (รายชื่อ)			

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก วัตถุประสงค์การผู้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	
		เดือน พฤศจิกายน 2558	ปัญหาอุปสรรค
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	158	
2.2.2 สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%		

สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	พฤศจิกายน 2558	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%		3	

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

สำนักงานไฟฟ้า พลังงานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน พฤศจิกายน 2558		
2.2.3 การอำนวยความสะดวกผู้ใช้จริง				
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอำเภอละ 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%			"จุดหนึ่งเกิน 100 %"
- ย้ายตำแหน่งไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)				
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอำเภอละ 2 เดือน ทุกราย	100%	100%		
- ย้ายตำแหน่งไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		75,451		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)				
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 90%			
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		75,451		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)				