

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

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริกาที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ธันวาคม 2558		
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า				
2.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กอวิฑูจเงิน	100%			
การแจ้งตัดไฟ			12	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)				
การปฏิบัติงาน	100%		12	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)				

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ธันวาคม 2558
ของหน่วยงาน...กฟอ.หลวงสวน.และ กฟฟ.ในสังกัด.

สำหรับการไฟฟ้าชื่องานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ธันวาคม 2558		
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาค่าไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งศูนย์แปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	3		

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ธันวาคม 2558
ของหน่วยงาน... กฟอ. หรือส่วน และ กฟฟ. ในสังกัด.

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ธันวาคม 2558		
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%		29	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				
- นอกเขตเมือง	100%		195	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)				

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ธันวาคม 2558

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

คำขอรับไฟฟ้าให้ใช้ในงานราชการเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรับราชการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ/สรุป
		เดือน	ถึงวาคม 2558	
2.1.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	1		- กฟข. ไม่มีเคอร์เนลเกินกว่า 30 แอมป์ ใช้งาน
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%			

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

สำนักงานไฟฟ้าหลังสวนรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการกับผู้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการกับผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการบริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	ถึงวาคม 2558	
2.1.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกิน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%			
2.1.3 ระยะเวลาดำเนินการที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน				
2.1.3.1 การโอนผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%		7	
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%		3	

พืชมงคล
ปทุมวัน

2.1 มาตรฐานการประกันให้บริษัทร่วมผู้ถือหุ้น (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน
ทุก กฟผ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	
		เดือน ธันวาคม 2568	ปัญหาอุปสรรค
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ร้องไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ธันวาคม 2558

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

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานบริการการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ธันวาคม 2558		
2.1.4 ระยะกลางจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินสมทบภาษีตามเงื่อนไขครบถ้วน)				
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก				
- เขตเมือง	100%		1,191	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)				
- นอกเขตเมือง	100%		1,270	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)				
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำปี 2558
ของหน่วยงาน... กฟผ. ห้วยหลวง.. และ กฟผ. ในสังกัด

สำหรับภารกิจพื้นที่งานสายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรณรงค์การให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟผ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		หมายเหตุ/สรุป
		เดือน	ธันวาคม 2558	
2.2.3 การอำนวยความสะดวกผู้ใช้จริง				
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมรมชวชน้อยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%			"ลดหน่วยแจ้งหนี้ 100 %"
- อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้จริงทุก 2 เดือน (รายชื่อ)				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมรมชวชน้อย (รายชื่อ)				
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองชวชน้อย ทุกเดือน ทุกรายชื่อ	100%		100%	
- อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้จริงทุกเดือน (รายชื่อ)				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองชวชน้อย (รายชื่อ)			74,701	
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 90%			
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (รายชื่อ)			74,701	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (รายชื่อ)				

ส่วนรับค่าไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

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

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนากาบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		เดือน	ธันวาคม 2558	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	5		