

รายงานผลการดำเนินงานตรวจมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๘ (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน....กฟอ.สอยดาว....ประจำเดือน ตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๕๘

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                       | เป้าหมาย               | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|--------------|
| ๑. ด้านการจัดหน่วย แจกจ่ายไฟฟ้า                                                   |                        |                |              |
| ๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘ % | ๑๐๐%           |              |
| - สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                            |                        |                |              |
| ๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                                                            | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ % | ๑๐๐%           |              |
| - สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน                     |                        |                |              |
| ๒. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน                                                      |                        |                |              |
| ๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า                                               |                        |                |              |
| (๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ                                   | ร้อยละ ๑๐๐ %           |                |              |
| (๒.) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน                           | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ % |                |              |
| ๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า                                              |                        |                |              |
| <u>กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร</u>                                                     |                        |                |              |
| (๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ                                   | ร้อยละ ๑๐๐ %           |                |              |
| (๒.) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง | ร้อยละ ๑๐๐ %           |                |              |
| <u>กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)</u>                                              |                        |                |              |
| ๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                      | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ % |                |              |

## รายงานผลการดำเนินงานตรวจมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๘ (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน....กฟอ.สอยดาว....ประจำเดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๕๘

## ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟแผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย                                                                                                                          | ผลการดำเนินงาน                      | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------|
| <p>๓. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานและการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง</p> <p>๓.๑ การแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)</p> <p>การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า</p> <p>(๑.) อย่างน้อย ๓ วันทำการ ( มี ๑๒ ครั้ง )</p> <p>(๒.) ระยะเวลาดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ (มี ๑๒ ครั้ง )</p> <p>(๓.) โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อพิมพ์ หรือวิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย ( มี ๑๒ ครั้ง )</p> <p>(๔.) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน</p> <p>๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลักจากเกิดเหตุขัดข้อง</p> <p><b>กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง</b></p> <p>(๑.) สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า</p> <p><b>กรณีจากไฟฟ้าดับ</b></p> <p>(๒.) ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ สุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า</p> | <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> | <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> <p>๑๐๐%</p> |              |

รายงานผลการดำเนินงานตรวจมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๘ (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน....กฟอ.สอยดาว....ประจำเดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๕๘

## ด้านการตลาด

## แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

**แผนงานย่อย** ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

**เป้าหมายในการดำเนินงาน** ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                       | เป้าหมาย     | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|--------------|
| ๔. ด้านระยะเวลาการให้บริการ                                                                                                                       |              |                |              |
| ๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข) |              |                |              |
| (๑.) ระบบแรงต่ำ                                                                                                                                   |              |                |              |
| ๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส(ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)                                                                                 |              |                |              |
| - เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ (๑๒๕ ราย)                                                                                                       | ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐%           |              |
| - เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๑ ราย)                                                                                                          |              |                |              |
| ๑.๒ ผู้ใช้ไฟขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟสขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)                                                     | ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐%           |              |
| - เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ (๘ ราย)                                                                                                         |              |                |              |
| - เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๑ ราย)                                                                                                          |              |                |              |
| ๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข                                                                                           | ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐%           |              |
| (๑.) กรณีการโอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (๗ ราย)                                                                         | ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐%           |              |
| (๒.) กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (๔๐ ราย)                                                                               | ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐%           |              |
| (๓.) กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ (- ราย)                                                                                        | ร้อยละ ๑๐๐ % | ๑๐๐%           |              |
|                                                                                                                                                   | ร้อยละ ๑๐๐ % | .....          |              |