

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

11 - 110.50

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า						
2.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ซื้อไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	-	-	-		
การแจ้งตัดไฟ		-	-	-		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-	-		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-	-		
การปฏิบัติงาน	100%	-	-	-		
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-		

ของหน่วยงาน กฟอ.โพธาราม

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%					
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-		

ของหน่วยงาน กฟอ.โพธาราม

สำหรับการไฟฟ้าท่งงานรายงานเขต

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 ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.2 ระยะเวลาดำเนินการที่ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		14	9	12		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		36	28	25		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- 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)		1	-	-		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

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 ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.2.2.2 ผู้ชื้อไฟฟ้าที่ติดต่อติดตั้งหรือแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%					
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
2.1.3 ระยะเวลาคอบสนของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		3	-	-		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		11	9	8		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

ของหน่วยงาน กฟอ.โพธาราม

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ซื้อไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ซื้อไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ซื้อไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	-	-	-		
- พบผู้ซื้อไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- พบผู้ซื้อไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	-	-	-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ซื้อไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ซื้อไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรับราชการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทก กฟพ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.1.4 ระยะเวลาดำเนินการไฟฟ้า การติดตั้งจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถาวร)						
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		97	84	77		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		399	330	258		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทก กฟอ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		4	6	6		
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		-	-	-		
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นรายลักษณะข้อ)	ไม่น้อยกว่า 80%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		

ของหน่วยงาน กฟอ.โพธาราม

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทก กฟท. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง						
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่น้อยกว่า 25	ไม่น้อยกว่า 25%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุก 2 เดือน (ราย)		66,397	66,425	66,450		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		66,397	66,425	66,450		อ่านหน่วยทุกเดือน
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)		3,719	3,728	3,740		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		3,719	3,728	3,740		
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		70,116	70,153	70,190		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		70,116	70,153	70,190		

ของหน่วยงาน กฟอ.โพธาราม

สำหรับการไฟฟ้าพื้นที่งานสายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ก.ค.	เดือน ส.ค.	เดือน ก.ย.	สรุปไตรมาส...	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	4	6		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		

ของหน่วยงาน กฟอ.ไฟฟชาสาม

๕. **ด้านการตลาด**

2. แผนงานรักษาการให้บริการตั้งแต่ปี ๒๕๖๓-๒๕๖๔

2.1 มาตรฐานการประกันคุณภาพ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ
ทุก กฟผ. ผ่านเกณฑ์ที่จะมีผลต่อการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

My Document/รายงานประจำเดือนพชร. (เดือน ก.ย.58)