

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

พ.พ. - 5.ค. 58

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน การ กฟพ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานราชการ

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

ของหน่วยงาน กฟอ.โพธาราม

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ซื้อไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ซื้อไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ซื้อไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทก กฟพ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส...	
2.1.1.2 การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%					
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-		

ของหน่วยงาน กฟอ.โพธาราม

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานร้กษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน การ กฟอ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส...	
2.1.2 ระยะเวลาดที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		15	17	13		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		39	35	42		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานร้บริการให้บริกรที่ดีแก่ผู้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน ไม่เกิน 250 เควีเอ	100%					
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1	-	-		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษากฎการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทก กฟพ. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส...	
2.1.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-		
2.1.3 ระยะเวลาดำเนินการของผู้ใช้ไฟฟ้าหรือร้องเรียน						
2.1.3.1 การโอนหนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		5	7	9		
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)		21	32	28		

ของหน่วยงาน กฟอ.โพธาราม

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานผล

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน การ กฟท. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส...	
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%					
- พบผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- พบผู้แจ้งไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%					
- ตรวจสอบหรือติดต่อกู้ชี้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อกู้ชี้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

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 ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส...	
2.1.4 ระยะเวลาลำจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถังดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		77	63	84		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		355	298	302		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

สำหรับการไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส...	
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ดับจนแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	4	6	4			
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	-	-	-			
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในโรงแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 6 เดือน (เรื่อง)	-	-	-			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	-	-	-			

ของหน่วยงาน กฟอ.โพธาราม

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานวิชาการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส...	
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		66,489	66,524	66,566		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		66,489	66,524	66,566		อ่านหน่วยทุกเดือน
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		3,755	3,772	3,785		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		3,755	3,772	3,785		
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		70,244	70,296	70,351		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		70,244	70,296	70,351		

ของหน่วยงาน กฟอ.โพธาราม

สำหรับการไฟฟ้าหน่วยงานรายเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.2 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส...	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558

หน่วยงาน กฟอ.โพธาราม

สำหรับกรไฟฟ้าหน้างานรายงานเขต

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ต.ค.	เดือน พ.ย.	เดือน ธ.ค.	สรุปไตรมาส...	
2.1.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเร็วหรือเงินสดตามที่ประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	0	0	0		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)						-
เกิน 10 วันทำการ (ราย)						-