

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.สามพราน.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ษ. ๖๖	พ.ค. ๖๖	มิ.ย. ๖๖	ไตรมาส ๒	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
		...๑๔๕...	๑๐๗.....	...๘๐.....	...๓๓๒.....	
		๐....	๐....	๐....	๐....	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	...๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
		๐....	๐....	๐....	๐....	
		๐....	๐....	๐....	๐....	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
		๗๒,๐๓๑	๗๒,๒๑๐	๗๒,๒๘๓	๒๑๖,๕๒๔	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.สามพราน.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ษ. ๖๖	พ.ค. ๖๖	มิ.ย. ๖๖	ไตรมาส ๒	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	๑๐๐% ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๗๒,๐๓๑ ..๑๐๐% ...๗๒,๐๓๑ ...๗๒,๐๓๑ ..๑๐๐% ..๗๒,๐๓๑ ..๑๐๐% ..๗๒,๐๓๑ ..๑๐๐%	๗๒,๒๑๐ ..๑๐๐% ๗๒,๒๑๐.. ...๗๒,๒๑๐... ..๑๐๐% ๗๒,๒๑๐..... ๗๒,๒๑๐	๗๒,๒๘๓ ..๑๐๐% ..๗๒,๒๘๓..... ..๗๒,๒๘๓..... ..๑๐๐% ..๗๒,๒๘๓..... ..๑๐๐% ..๗๒,๒๘๓.....	๒๑๖,๕๒๔ ..๑๐๐% ๒๑๖,๕๒๔ ๒๑๖,๕๒๔ ..๑๐๐% ๒๑๖,๕๒๔ ๒๑๖,๕๒๔	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์	๑๐๐% ไม่น้อยกว่า ๙๐%	..๑๐๐% ๐..... ๐..... ..๑๐๐%	..๑๐๐% ๐..... ๐..... ๑๐๐ %	..๑๐๐% ๑..... ๐..... ๑๐๐ %	..๑๐๐% ๑..... ๐.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.สามพราน.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ษ. ๖๖	พ.ค. ๖๖	มิ.ย. ๖๖	ไตรมาส ๒	
(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		๐..... ๐.....	๐..... ๐.....	๐..... ๐.....	-..... -.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.สามพราน.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ษ. ๖๖	พ.ค. ๖๖	มิ.ย. ๖๖	ไตรมาส ๒	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ ๑๐๐% ..๑๐๐% ..๑๐๐% ..๑๐๐% ..๑๐๐% - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)๔..... ๔..... ๔..... ...๑๒..... - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)๐..... ๐..... ๐..... ๐..... การปฏิบัติงาน ๑๐๐% ..๑๐๐% ..๑๐๐% ..๑๐๐% ..๑๐๐% - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)๔..... ๔..... ...๔..... ๑๒..... - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)๐..... ๐..... ๐..... ๐.....						
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟาดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง	๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	...๑๐๐%	..๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.สามพราน.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ษ. ๖๖	พ.ค. ๖๖	มิ.ย. ๖๖	ไตรมาส ๒	
หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๒..... ๐.....	๒๐..... ๐.....	๒๑..... ๐.....	๔๓..... ๐.....	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.สามพราน.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ษ. ๖๖	พ.ค. ๖๖	มิ.ย. ๖๖	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	..๑๐๐%๑๕๙.....๐.....%-.....-.....	..๑๐๐%๒๐๔.....๐.....%-.....-.....	..๑๐๐%๑๙๔.....๐.....%-.....-.....	..๑๐๐%๕๕๗.....๐.....%-.....-.....	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	%-.....-.....%-.....-.....	%-.....-.....%-.....-.....	%-.....-.....%-.....-.....	%-.....-.....%-.....-.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.สามพราน.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ษ. ๖๖	พ.ค. ๖๖	มิ.ย. ๖๖	ไตรมาส ๒	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐.....	๕..	...๖.....	...๑๑.....	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐..	๐.....	๐.....	๐.....	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ						
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐.....	๑.....	๐.....	๑.....	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐.....	๐.....	๐.....	๐.....	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)						
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐.....	๐.....	๐.....	๐.....	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.สามพราน.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ษ. ๖๖	พ.ค. ๖๖	มิ.ย. ๖๖	ไตรมาส ๒	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐.....	๐.....	๐.....	๐.....	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐.....	๐.....	๐.....	๐.....	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐.....	๐.....	๐.....	๐.....	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐.....	๐.....	๐.....	๐.....	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐.....	๐.....	๐.....	๐.....	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐.....	๐.....	๐.....	๐.....	
๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	..๑๐๐. %	..๑๐๐. %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		...๔๐...	...๘๓...	๑๓.	..๑๓๖..	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.สามพราน.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ษ. ๖๖	พ.ค. ๖๖	มิ.ย. ๖๖	ไตรมาส ๒	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐.....	๐.....	๐....	๐....	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		...๘๐๒...	...๘๘๗.....	...๑,๒๘๖.....	...๒,๙๗๕...	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐.....	๐.....	๐....	๐....	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐.....	๐.....	๐.....	๐.....	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐.....	๐.....	๐.....	๐.....	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐.....	๐.....	๐.....	๐.....	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐.....	๐.....	๐.....	๐.....	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	๘๕%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.สามพราน.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ษ. ๖๖	พ.ค. ๖๖	มิ.ย. ๖๖	ไตรมาส ๒	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐.....	๐....	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐..	๐	๐.....	๐....	