รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .....สามพราน.....โทร๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๖	ส.ค. ๖๖	ก.ย. ๖๖	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	...๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	๑๐๐.%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)		...๖๓...	...๗๗..	.....๘๓.....	๒๒๓	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)		....๐....	....๐....	.....๐...	.....๐.	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	...๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		.....๐.	.....๐...	.....๑...	.....๑.	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		.....๐.	.....๐...	.....๐...	.....๐...	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .....สามพราน.....โทร๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๖	ส.ค. ๖๖	ก.ย. ๖๖	ไตรมาส ๓	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๗๒,๓๕๓	๗๒,๔๘๒	**๗๒,๔๗๓**	**๒๑๗,๓๐๘**	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		**๗๒,๓๕๓**	๗๒,๔๘๒	**๗๒,๔๗๓**	**๒๑๗,๓๐๘**	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		...๗๒,๓๕๓	...๗๒,๔๘๒...	..๗๒,๔๗๓.....	**๒๑๗,๓๐๘**	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		...๗๒,๓๕๓	...๗๒,๔๘๒..	...๗๒,๔๗๓...	**๒๑๗,๓๐๘**	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	๑๐๐.%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		..๗๒,๐๓๑	.๗๒,๔๘๒.....	..๗๒,๔๗๓.....	**๒๑๗,๓๐๘**	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		..๗๒,๐๓๑..	..๗๒,๔๘๒..	..๗๒,๔๗๓.....	**๒๑๗,๓๐๘**	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .....สามพราน.....โทร๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๖	ส.ค. ๖๖	ก.ย. ๖๖	ไตรมาส ๓	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		.....๐.....	.....๐.....	.....๑	.....๑...	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		.....๐.....	.....๐.....	.....๐.....	.....๐.....	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	..๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		.....๐.....	.....๐.....	.....๐.....	.....๐...	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		.....๐.....	.....๐.....	.....๐.....	.....๐...	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .....สวม.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[๓]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๖	ส.ค. ๖๖	ก.ย. ๖๖	ไตรมาส ๓	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	...๑๐๐%	...๑๐๐%	...๑๐๐%	...๑๐๐%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		.....๔.....	...๖..	.....๔.....	...๑๔..	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		.....๐.....	.....๐.....	.....๐.....	.....๐.....	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	...๑๐๐%	...๑๐๐%	...๑๐๐%	...๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		.....๔.....	...๖.....	...๔..	...๑๔..	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		.....๐.....	.....๐.....	.....๐.....	.....๐.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .....สวม.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[๓]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๖	ส.ค. ๖๖	ก.ย. ๖๖	ไตรมาส ๓	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	...๑๐๐%	..๑๐๐%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		.....๑๔.....	...๑๐..	.....๒๖.....	๕๐	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		.....๐...	.....๐....	.....๐.....	....๐.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .....สวม.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[๓]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๖	ส.ค. ๖๖	ก.ย. ๖๖	ไตรมาส ๓	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		...๑๘๙.....	...๒๕๕.....	...๓๑๗...	๗๖๑	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		.....๐.....	.....๐.....	.....๐.....	.....๐.....	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	.....-..%	.....-..%	.....-..%	.....-..%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-.....	.....-.....	.....-.....	.....-.....	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-.....	.....-.....	.....-.....	.....-.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .....สวม.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[๓]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๖	ส.ค. ๖๖	ก.ย. ๖๖	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	.....-..%	.....-..%	.....-..%	.....-..%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		.....-.....	.....-.....	.....-.....	.....-.....	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		.....-.....	.....-.....	.....-.....	.....-.....	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	.....-..%	.....-..%	.....-..%	.....-..%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		.....-.....	.....-.....	.....-.....	.....-.....	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		.....-.....	.....-.....	.....-.....	.....-.....	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		.....๓.....	...๙.....	.....๔.....	.....๑๖.....	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		.....๐....	.....๐....	.....๐....	.....๐....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .....สวม.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[๓]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๖	ส.ค. ๖๖	ก.ย. ๖๖	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	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%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .....สวม.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[๓]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๖	ส.ค. ๖๖	ก.ย. ๖๖	ไตรมาส ๓	
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%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		.....๐..	.....๐.....	.....๐..	....๐.....	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		.....๐.....	.....๐.....	.....๐....	.....๐.....	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	..๑๐๐.%	.๑๐๐.%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		...๒๖..	...๓๑....	....๓๖.	๙๓	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		.....๐..	.....๐.....	....๐.....	....๐.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .....สวม.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[๓]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๖	ส.ค. ๖๖	ก.ย. ๖๖	ไตรมาส ๓	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		...๙๔๘...	...๑๒๕๘....	...๑,๒๑๗.....	๒,๒๙๐	
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....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. .....สวม.....โทร.....๐๓๔-๓๑๑๗-๕๖-๗

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[๓]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค. ๖๖	ส.ค. ๖๖	ก.ย. ๖๖	ไตรมาส ๓	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๘๕%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	..๑๐๐%	
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		.....๐	๐	....๐.....	....๐.....	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		.....๐..	๐	.....๐	....๐.....	