

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.1...กฟอ.สันป่าตอง.....โทร...053-311735.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 33             |        |        | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                                                                                                                                                                                                      |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                                                                                                                                                                 | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.1...กฟอ.สันป่าตอง.....โทร...053-311735.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                 |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| <p>ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าน้อยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li> </ul>                    | 100%            | 15,479         |        |        | .....    |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                                                                                            |                 | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าน้อยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                   |                 | 29,079         |        |        | .....    |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                                                                                                        |                 | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | 44,558         |        |        | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                 |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100                                                                                   | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.1...กฟอ.สันป่าตอง.....โทร...053-311735.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                           |                 | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  | ไตรมาส 4 |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b>                                                            | ไม่น้อยกว่า 90% |                |       |       |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           |                 | .....          | ..... | ..... | .....    |              |