

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
 กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง) ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๒๖	๑๔๘	๘๓	๓๗๓	
		๒	๒	๒	๖	
		๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
 กฟผ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๔๙,๓๗๐	๔๙,๘๕๖	๔๙,๘๕๖	๔๙,๘๕๖	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๔๙,๓๗๐	๔๙,๔๒๙	๔๙,๘๕๖	๔๙,๘๕๖	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๔๗๘	๔๘๑	๔๘๑	๔๘๑	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๔๗๘	๔๘๑	๔๘๑	๔๘๑	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๔๙,๙๗๙	๕๐,๓๓๗	๕๐,๓๓๗	๕๐,๓๓๗	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๔๙,๙๗๙	๕๐,๓๓๗	๕๐,๓๓๗	๕๐,๓๓๗	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
 กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๑	๑	๐	๒	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. กฟภ. สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		๓	๔	๓	๑๐	
- ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-	-	-	-	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-	-	-	-	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๓	๔	๓	๑๐	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟภ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
กฟผ. กฟง.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๒๔	๓๙	๓๑			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	-		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	๑๐๐.๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๗๓	๖๕	๓๙	-		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟพ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย	๑๐๐%	๑๐๐%%	๑๐๐%%	๑๐๐%%	๑๐๐%%	
๓.๓ ระยะเวลาคงทนของผู้ใช้ไฟฟ้าหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย	๑๐๐%	๑๐๐%%	๑๐๐%%	๑๐๐%%	๑๐๐%%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย	๑๐๐%	๑๐๐%%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟจ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐..%	๑๐๐..%	๑๐๐..%	๑๐๐..%	
		๑	๐	๐	๑	
		๐	๐	๐	๐	
		๑๐๐%	๑๐๐..%	๑๐๐..%	๑๐๐..%	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐..%	๑๐๐..%	๑๐๐..%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		๐	๐	๐	๐	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	-	-	-	-	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		-	-	-	-	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. กฟภ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายย่อย						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. กฟผ.สุพรรณบุรี โทร ๑๔๘๓๕

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๘๕%	๑๐๐.๐%	%	%	%	
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	