

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. .... กฟภ.กาญจนบุรี...โทร...๑๔๗๓๗.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | ต.ค.๖๑         | พ.ย.๖๑ | ธ.ค.๖๑ | ไตรมาสที่ ๑ |              |
| <b>๒.๑</b> สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                      | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | ๑๓๒            |        |        | ๑๓๒         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | .....          | .....  | .....  | .....       |              |
| <b>๒.๒</b> สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | .....๐         | .....๐ | .....๐ | .....๐      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                 | .....๐         | .....๐ | .....๐ | .....๐      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. .... กฟภ.กาญจนบุรี...โทร...๑๔๗๓๗.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.๖๑         | พ.ย.๖๑ | ธ.ค.๖๑ | ไตรมาสที่ ๑ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |        |        |             |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๒๘๙๒๕          |        |        | ๒๘๙๒๕       |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | ๒๘๙๒๕          |        |        | ๒๘๙๒๕       |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | ๑๐๐%            | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | ๕๐๘๔๑          |        |        | ๕๐๘๔๑       |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | ๕๐๘๔๑          |        |        | ๕๐๘๔๑       |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐.๐%         | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                  |                 |                |        |        |             |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | ๗๙๗๖๖          | ๐      | ๐      | ๗๙๗๖๖       |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | ๗๙๗๖๖          | ๐      | ๐      | ๗๙๗๖๖       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ....กฟภ.กาญจนบุรี...โทร...๑๔๗๓๗.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|-------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ต.ค.๖๑         | พ.ย.๖๑ | ธ.ค.๖๑ | ไตรมาสที่ ๑ |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ ๑๐๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐% | ๑๐๐.๐%      |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br/>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๑๐ นาที                             | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |        |        |             |              |