

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต..... กฟส.พรหมพิราม..... โทร..... 0-5599-3204...ไตรมาสที่ 2(เม.ย.,พ.ค.,มิ.ย.2564)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2. มาตรฐานการให้บริการทวเเบ (Overall Standards)		ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		44.....	42.....	0.....	86.....	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0.....	0.....	0.....		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	95...%	95...%	95...%	...0...%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0.....	0.....	0.....	0.....	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0.....	0.....	0.....	0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.พหลมพิราม.....โทร.....0-5599-3204...ไตรมาสที่ 2(เม.ย,พ.ค.,มิ.ย.2564)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ทุกสาย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		...26,728..	...26,755..	...26,809..	...80,292..	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		...26,728..	...26,755..	...26,809..	...80,292..	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		...1,931..	...1,931..	...1,932..	...5,794...	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		...1,931..	...1,931..	...1,932..	...5,794...	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		...28,659..	...28,686..	...28,741..	...86,086..	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		...28,659..	...28,686..	...28,741..	...86,086..	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.พชรหมพิราม.....โทร.....0-5599-3204...ไตรมาสที่ 2(เม.ย.,พ.ค.,มิ.ย.2564)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		...0.....	...1.....	...1.....	...2.....	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		...0.....	...0.....	...0.....		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		...0.....	...0.....	...0.....	...0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.พหลมพิราม.....โทร.....0-5599-3204.....ไตรมาสที่ 2(เม.ย.,พ.ค.,มิ.ย.2564)

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
การแจ้งตัดไฟฟ้า						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		...0....	...2....	...0....	...2....	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		...0....	...2....	...0....	...2....	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		...0....	...0....	...0....		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.พหลมพิราม.....โทร.....0-5599-3204.....ไตรมาสที่ 2(เม.ย.,พ.ค.,มิ.ย.2564)³

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		...0.....	...0.....	...0.....		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		...0.....	...0.....	...0.....		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟส. พรหมพิราม.....โทร.....0-5599-3204.....ไตรมาสที่ 2(เม.ย.,พ.ค.,มิ.ย.2564)

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....	...1....	...1....	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....	...0....		
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		...14....	...13...	...33....	...60....	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.พหลมพริราม.....โทร.....0-5599-3204.....ไตรมาสที่ 2(เม.ย.,พ.ค.,มิ.ย.2564)

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....	...0....		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....	...0....		
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....	...0....		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....	...0....		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....	...0....		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟส.พรหมพิราม.....โทร.....0-5599-3204.....ไตรมาสที่ 2(เม.ย.,พ.ค.,มิ.ย.2564)³

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือของหรือ รองเรียน						
3.3.1 การโอนผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	..100...%	..100...%	..100...%	..100..%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต..... กฟส.พหลมพิราม..... โทร.....0-5599-3204..... ไตรมาสที่ 2(เม.ย.,พ.ค.,มิ.ย.2564)

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	%	%	%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0.....	0.....	0.....			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	95%	95%	95%		
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.พหลมพิราม.....โทร.....0-5599-3204.....ไตรมาสที่ 2(เม.ย.,พ.ค.,มิ.ย.2564)

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		...0....	...0..	...0....		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟส. พรหมพิราม.....โทร.....0-5599-3204.....ไตรมาสที่ 2(เม.ย.,พ.ค.,มิ.ย.2564)

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	%	%	%	%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (จ่าย)						
เกิน 10 วันทำการ (จ่าย)						