

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.พุทธมณฑล โทร 15908

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%		
ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง						
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)						
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 95%					
ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0		
ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)						
แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0		
เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.พุทธมณฑล โทร 15908

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าจริง	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย						
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		24,358	24,417	24,632		
- จำนวนผู้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		24,385	24,417	24,632		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%		
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)						
- จำนวนผู้ไฟฟ้าในเขตเมือง ทั้งหมด (ราย)						
2.4 จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	24,358	24,417	24,632		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟ (ราย)		24,385	24,417	24,632		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
กฟส.อ.พทุมณฑล โทร 15908

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟ หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน	100%					
30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100						
'- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ		0	0	0		
'- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ		0	0	0		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์	ไม่น้อยกว่า 95%					
(Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90						
'- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	0	0		
'- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0	0		