

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอชนอม ไตรมาส 1 เดือน กุมภาพันธ์ 2562 เขต 2 ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                              |                 | 146            | 111  |       |          |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                 |                 | -              | -    |       |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% |                |      |       |          |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | -              | -    |       |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | -              | -    |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอชนอม ไตรมาส 1 เดือน กุมภาพันธ์ 2562 เขต 2 ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                |                 |                |        |       |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100%  |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 10,176         | 10,199 |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | -              |        |       |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%   | 100%  |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 2,427          | 2,427  |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | -              |        |       |          |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100%  |          |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                           |                 |                |        |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 12,603         | 12626  | 0     |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | -              |        |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอชนอม ไตรมาส 1 เดือน กุมภาพันธ์ 2562 เขต 2 ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                               |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                |                 | -              | -    | -     |          |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                    |                 |                |      |       |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                      |                 | -              | -    | -     |          |              |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                 |                 |                |      |       |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90    | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |       |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                |                 | -              | -    | -     |          |              |
| ภายใน 10 นาที                                                                                 |                 |                |      |       |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                      |                 | -              | -    | -     |          |              |
| เกินกว่า 10 นาที                                                                              |                 |                |      |       |          |              |