

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กสท.

ประจำเดือน.....กรกฎาคม 2566.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กสท.....เขต.....2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                               |                 | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | .....          | 0    | ..... | .....    |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | .....          | 0    | ..... | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กสท.

ประจำเดือน.....กรกฎาคม 2566.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กสท.....เขต.....2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ<br>การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ทั้งหมด               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |       | กำหนด/สรุป |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|-------|------------|
|                                                                  |                 |                |      |      |       |            |
| ราย)                                                             |                 |                |      |      |       |            |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100% | 100% | 100%  |            |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 7477 ราย       |      |      | ..... |            |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 7477 ราย       |      |      | ..... |            |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | 100%           | 100% | 100% | 100%  |            |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 570 ราย        |      |      | ..... |            |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 570 ราย        |      |      | ..... |            |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100% | 100%  |            |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 8047 ราย       |      |      | ..... |            |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 8047 ราย       |      |      | ..... |            |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กสท.

ประจำเดือน.....กรกฎาคม 2566.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กสท.....เขต.....2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |        | กำหนด/สรุป |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|--------|------------|
|                                                                                                                                                                                                                                  |                 |                |        |        |        |            |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | .....% | .....% | .....% |            |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที                                                                            | ไม่น้อยกว่า 90% |                |        |        |        |            |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.กสท.

ประจำเดือน.....กรกฎาคม 2566.....

การไฟฟ้า.....กฟส.กสท.....เขต.....2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                  | เงื่อนไข | ผลการดำเนินงาน |  |  |       | ข้อเสนอแนะ |
|----------------------------------------------|----------|----------------|--|--|-------|------------|
|                                              |          |                |  |  |       |            |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที |          |                |  |  | ..... |            |







