

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.ร้อยกวาง สังกัด กฟจ.แพร่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | -              | -      | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | -              | -      | -      | -        |              |

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                             | 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%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                                                |                 | 17,827         | 17,872 | 17,906 | 53,605   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                   |                 | 17,827         | 17,872 | 17,906 | 53,605   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                                       | 100%            | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                                                |                 | 3,206          | 3,208  | 3,213  | 9,627    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                    |                 | 3,206          | 3,208  | 3,213  | 9,627    |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                                             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                                          |                 | 21,033         | 21,080 | 21,119 | 63,232   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                     |                 | 21,033         | 21,080 | 21,119 | 63,232   |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้</b><br><b>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า</b><br><b>ร้อยละ 100</b> | 100%            | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                             |                 | -              | -      | -      | -        |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                 |                 |                |        |        |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                                   |                 | -              | -      | -      | -        |              |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                              |                 |                |        |        |          |              |

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 90% | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                |                 | -              | -      | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                |                 | -              | -      | -      | -        |              |