รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เขต 2 ภาค 4 ประจำไตรมาสที่ 4(ตุลาคม-ธันว

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	รับผิดชอ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 1/63		
2.1 **สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน**	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100 %	100%	97.31 %		ผกป.
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		109.00	101.00	125.00			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		-	-	-			
2.2 **สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)**	ไม่น้อยกว่า 95%	...100%	100%	100%	100%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	100%(2ราย)	1.00	0.00	1.00	2.00		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	100 %		

2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	.....%	.....%	.....%	.....%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		15,655	15,666	15,678			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		15,655	15,666	15,678			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	.....%	.....%	.....%	.....%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1,603	1,607	1,610			**ผบง.**
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1,603	1,607	1,610			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	.....%	.....%	.....%	.....%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		17,258	17,273	17288			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		17,258	17,273	17288	.....		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		5	0.00	0	100%		
ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		5	1.00	0%	100%		

- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0.00		0.00		
เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0.00	.....	0.00	0.00	**ผบต.**
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์	ไม่น้อยกว่า 90%	0%	0%	0%			
(Call Center) **ภายใน 10 นาที**							
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90							
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า							
ภายใน 10 นาที		0					
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า							
เกินกว่า 10 นาที		5					