

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.แม่สาย โทร 053-459327

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		270	270	211	751	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0	0	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	0	0	0	
			0	0	0	
			0	0	0	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	1	0	1	
ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0	0	
เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
			0	0	0	
			0	0	0	
			0	0	0	
			0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.อ.แม่สาย โทร 053-459327

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			0	0	0	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	0	0	0	
ทุกราย			0	0	-	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		24,670	24,689	24,765	74,124	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		24,670	24,689	24,765	74,124	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%			-	-	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		801	806	807	2,414	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		801	806	807	2,414	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	-	-	-	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95			-	-	-	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		25,400	25,450	25,468	76,318	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		25,400	25,450	25,468	76,318	
			-	-	0	
			-	-	0	
			-	-	0	
			-	-	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ.อ.แม่ข่าย โทร 053-459327

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)			0	0	0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)			0	0	0	
		3	7	4	14	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	0	0	0	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที			0	0	0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที			0	0	0	
		0	0	0	0	
			0	0	0	
			0	0	0	