รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภพบริการของ ภาค 2 ประจำปี 2562

มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standard)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	กฟข.																รวม	ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.62	ก.พ.62	มี.ค.62	ไตรมาส 1	เม.ย.62	พ.ค.62	มิ.ย.62	ไตรมาส 2	ก.ค.62	ส.ค.62	ก.ย.62	ไตรมาส 3	ต.ค.62	พ.ย.62	ธ.ค.62	ไตรมาส 4		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		9	8	6	23	8	9	12	29										
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0	0	0	0	0	0	0										
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน(เรื่อง)		2	1	1	4	1	2	1	4										
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน(เรื่อง)		0	0	0	0	0	0	0	0										
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง																			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99.62	99.58	99.60	99.60	99.62	99.63	99.64	99.63	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1230014	1230623	1232421	3693058	1234083	1235985	1237479	3707547										
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		1234706	1235814	1237371	3707890	1238790	1240575	1241950	3721315										
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน(ราย)	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		894097	894097	896027	2684221	897055	898348	899343	2694746										
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		894097	894899	896027	2685024	897055	898348	899343	2694746										
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	99.72	99.71	99.71	99.71	99.73	99.72	99.71	99.72	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		2122842	2124534	2127211	6374587	2130078	2132934	2135083	6398095										
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		2128803	2130713	2133398	6392914	2135845	2138923	2141293	6416061										
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ(เรื่อง)		1	1	2	4	2	2	1	5										
- ตอบคำของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ(เรื่อง)		0	0	0	0	0	0	0	0										
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center)ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100	100	100	100	100	100	100	100	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		0	0	0	0	0	0	0	0										
- ตอบคำของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		0	0	0	0	0	0	0	0										