

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
กฟอ.เดชอุดม โทร.045-361506 คิวเวีย 5135

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                    | ผลการดำเนินการ                                       |        |        |                                                      | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------|--------|--------|------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                             | ม.ค.                                                 | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1                                             |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                                                                                                 | ไม่น้อยกว่า 90%             | 119<br>1                                             | 0<br>- | 0<br>- | 119<br>1                                             |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                | ไม่น้อยกว่า 95%             | 2<br>2                                               | -<br>- | -<br>- | 2<br>2                                               |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | 98%<br><br><br><br><br>100% | <br><br>65,817<br>65,817<br><br><br>13,974<br>13,974 |        |        | <br><br>65,817<br>65,817<br><br><br>13,974<br>13,974 |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                        | ไม่น้อยกว่า 95%             | 79,791<br>79,791                                     |        |        | 79,791<br>79,791                                     |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                    | 100%                        | -<br>-                                               | -<br>- | -<br>- | -<br>-                                               |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                                                                               | ไม่น้อยกว่า 90%             | -<br>-                                               | -<br>- | -<br>- | -<br>-                                               |              |

กฟอ.เดชอุดม โทร.045-361506 ดาวเทียม 5135

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                    |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                       | 100%     |                |      |       |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                           |          | -              | -    | -     | -        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                             |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | 100%     |                |      |       |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)                                                                                                                       |          | -              | -    | -     | -        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟดับ เกิน 24 ชม.(ราย)                                                                                                                        |          | -              | -    | -     | -        |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b>       |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                       |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                          |          |                |      |       |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                                         | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | 3              | -    | -     | 3        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | -              | -    | -     | -        |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                                      | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | 1              | -    | -     | 1        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                                         | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | -              | -    | -     | -        |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                                      | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33เควี)                                                                                                                           |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 kVA                                                                                                                 | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 kVA แต่ไม่เกิน 2,500 kVA                                                                                               | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    |          | -              | -    | -     | -        |              |

|                                                                                                                          |      |       |   |   |       |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|---|---|-------|--|
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                              |      |       |   |   |       |  |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                 | 100% | -     | - | - | -     |  |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |      | -     | - | - | -     |  |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                          | 100% | 15    | - | - | 15    |  |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                    |      | -     | - | - | -     |  |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและ<br>ไฟฟ้ากระพริบ                                                | 100% |       |   |   |       |  |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                   |      | 2     | - | - | 2     |  |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                    |      | 2     | - | - | 2     |  |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                            | 100% |       |   |   |       |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |      | -     | - | - | -     |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                      |      | -     | - | - | -     |  |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้<br>ไฟฟ้า)                                                   | 100% |       |   |   |       |  |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                             |      | -     | - | - | -     |  |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                              |      | -     | - | - | -     |  |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจาก<br/>วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |      |       |   |   |       |  |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                    | 100% |       |   |   |       |  |
| - เขตเมือง                                                                                                               |      |       |   |   |       |  |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |      | 1,222 | - | - | 1,222 |  |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                    |      | -     | - | - | -     |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                            | 100% |       |   |   |       |  |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |      | -     | - | - | -     |  |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                    |      | -     | - | - | -     |  |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                    | 100% |       |   |   |       |  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |      | -     | - | - | -     |  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                    |      | -     | - | - | -     |  |
| <b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br/>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b>                              | 100% |       |   |   |       |  |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |      | -     | - | - | -     |  |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |      | -     | - | - | -     |  |