

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟส.เดชอุดม โทร.045-361506 ดาวเทียม 15135

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย                    | ผลการดำเนินการ                           |        |        |                                          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------|--------|--------|------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                             | ม.ค.                                     | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1                                 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                                                                                                   | ไม่น้อยกว่า 90%             | 143<br>0                                 | -<br>- | -<br>- | 143<br>0                                 |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 90 ภายใน 4 เดือน ( ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร )<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                               | ไม่น้อยกว่า 95%             | -<br>-                                   | -<br>- | -<br>- | -<br>-                                   |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย)<br>- จ ำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 98%<br><br>100% | 65,706<br>65,706<br><br>14,946<br>14,946 |        |        | 65,706<br>65,706<br><br>14,946<br>14,946 |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                         | ไม่น้อยกว่า 95%             | 80,652<br>80,652                         |        |        | 80,652<br>80,652                         |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                   | 100%                        | 5<br>-                                   | -<br>- | -<br>- | 5<br>-                                   |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์(Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                                                                             | ไม่น้อยกว่า 90%             | -                                        | -      | -      | -                                        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟส.เดชอุดม โทร .045-361-506 ดาวเทียม 15135

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Perfomance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินการ |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                            |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                               | 100%     |                |      |       |          |              |
| - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                           |          | 4              | -    | -     | 4        |              |
| - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า 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)                                                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว             |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                           |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | -              | -    | -     | -        | -            |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 2              | -    | -     | -        | 2            |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                          |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | -              |      |       | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                | -    | -     |          | -            |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 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)                                                                                                                                     |          |                |      |       |          | -            |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟส.เดชอุดม โทร .045-361-506 ดาวเทียม 15135

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

|                                                                                                                                                                                                              |      |         |        |        |         |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|--------|--------|---------|--|
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                                                         |      |         |        |        |         |  |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 100% | 3       | 0      | 0      | 3       |  |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     | 100% | 2       | 0      | 0      | 2       |  |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและ<br>ไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 | 100% | -       |        |        | -       |  |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100% | 2<br>-  | 0<br>- | 0<br>- | 2<br>-  |  |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้<br>ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                           | 100% |         |        |        |         |  |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า(นับถัดจาก<br>วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                             |      |         |        |        |         |  |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       | 100% | -       | -      | -      | -       |  |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                             | 100% | 20<br>0 | -<br>- | -<br>- | 20<br>0 |  |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     | 100% |         |        |        |         |  |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับทจ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                       | 100% | -       | -      | -      | -       |  |