

ข้อมูลเดือน มีนาคม ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟส.เดชอุดม โทร.๐๔๕-๓๖๑๕๐๖ ดาวเทียม ๑๕๑๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหา/อุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนได้ภายใน ๔ ชม. (ครั้ง) - ไม่สามารถจ่ายไฟคืนได้ภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	๕๖ -	๑ -	๘๙ -	๑๔๖ -	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - แก้ไขข้อร้องเรียนภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	- -	- -	- -	- -	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ทุกเดือน ทุกราย ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบท - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง - อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๖๖,๑๒๑ ๖๖,๑๒๑ ๑๕,๑๘๑ ๑๕,๑๘๑	๖๖,๐๑๗ ๖๖,๐๑๗ ๑๕,๑๒๑ ๑๕,๑๒๑	๖๕,๙๑๗ ๖๕,๙๑๗ ๑๕,๐๙๔ ๑๕,๐๙๔	๑๙๘,๐๕๕ ๑๙๘,๐๕๕ ๔๕,๓๙๖ ๔๕,๓๙๖	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	๘๑,๓๐๒ ๘๑,๓๐๒	๘๑,๑๓๘ ๘๑,๑๓๘	๘๑,๐๑๑ ๘๑,๐๑๑	๒๔๓,๔๕๑ ๒๔๓,๔๕๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐ -	๒ -	๑๑ -	๒๓ -	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ได้ภายใน ๑๐ นาที (Call Center) - สามารถตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน ๑๐ นาที - ไม่สามารถตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	- -	- -	- -	- -	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของกฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหา/อุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาศ ๑	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติตามแผนสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน (Planned Outage) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าน้อยกว่า ๓ วัน (ราย) ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาดับไฟภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาดับไฟเกิน ๒๔ ชม. (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	- - 	- - 	- - 	- - 	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง - ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) - เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - เกิน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๒.๑.๒ ติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง - ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) - เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - เกิน ๕ วันทำการ (ราย) ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒/๓๓ เควี) ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ KVA - ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) - เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย) ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน ๒๕๐ KVA แต่ไม่เกิน ๒,๕๐๐ KVA - ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) - เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	- - 	- - 	- - 	- - 	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของกฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหา/อุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาศ ๑	
๓.๓ ระยะเวลาคืนเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน ๓.๓.๑ การโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) - เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย) ๓.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) - เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๑๐๐	- -	- -	- -	- -	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๑๐๐	- -	- -	- -	- -	
๓.๓.๔ การตรวจสอบเรื่องระเบียบเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบ/ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบ/ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๑๐๐	- -	- -	- -	- -	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๑๐๐	- -	- -	- -	- -	
๓.๔ ระยะเวลาย่อยจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย - เขตเมือง - ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) - เกิน ๑ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) - เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๑๐๐	- -	- -	- -	- -	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ - ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) - เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๑๐๐	๑๖ -	๘๙๘ -	๘๑๘ -	๑,๗๓๒ -	
๓.๕ การชำระเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด - ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) - เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐ ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ ๑๐๐	- -	- -	- -	- -	