

ข้อมูลเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟส.เดชอุดม โทร.๐๔๕-๓๖๑๕๐๖ ดาวเทียม ๑๕๑๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน / โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย                                          | ผลการดำเนินการ                           |                                          |                                          |                                            | ปัญหา/อุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                   | เม.ย                                     | พ.ค.                                     | มิ.ย.                                    | ไตรมาส ๒                                   |               |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนได้ภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)<br>- ไม่สามารถจ่ายไฟคืนได้ภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)                                                                                                    | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐                              | ๑๒๙<br>-                                 | ๑๖๘<br>-                                 | ๑๘๙<br>-                                 | ๔๘๖<br>-                                   |               |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                                                                          | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                              | -<br>-                                   | -<br>-                                   | -<br>-                                   | -<br>-                                     |               |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ทุกเดือน ทุกราย<br>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบท<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br>๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง<br>- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘<br><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ | ๖๕,๗๔๑<br>๖๕,๗๔๑<br><br>๑๕,๐๗๓<br>๑๕,๐๗๓ | ๖๕,๒๑๒<br>๖๕,๒๑๒<br><br>๑๔,๙๘๔<br>๑๔,๙๘๔ | ๖๕,๑๙๙<br>๖๕,๑๙๙<br><br>๑๔,๙๕๖<br>๑๔,๙๕๖ | ๑๙๖,๑๕๒<br>๑๙๖,๑๕๒<br><br>๔๕,๐๑๓<br>๔๕,๐๑๓ |               |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                        | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                              | ๘๐,๘๑๔<br>๘๐,๘๑๔                         | ๘๐,๑๙๖<br>๘๐,๑๙๖                         | ๘๐,๑๕๕<br>๘๐,๑๕๕                         | ๒๔๑,๑๖๕<br>๒๔๑,๑๖๕                         |               |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ<br>- ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                              | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐                             | ๘<br>-                                   | ๘<br>-                                   | ๒<br>-                                   | ๑๘<br>-                                    |               |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ได้ภายใน ๑๐ นาที (Call Center)<br>- สามารถตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน ๑๐ นาที<br>- ไม่สามารถตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน ๑๐ นาที                                                                                                                    | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐                             | -<br>-                                   | -<br>-                                   | -<br>-                                   | -<br>-                                     |               |

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของกฟผ. (Guaranteed Standards of Performance )

[illegible]

ข้อมูลเดือน มิถุนายน ๒๕๖๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟส.เดชอุดม โทร.๐๔๕-๓๖๑๕๐๖ ดาวเทียม ๑๕๑๓๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของกฟภ. (Guaranteed Standards of Performance )

| งาน / โครงการ                                                                                                 | เป้าหมาย    | ผลการดำเนินการ |      |       |          | ปัญหา/อุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|------|-------|----------|---------------|
|                                                                                                               |             | เม.ย           | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส ๒ |               |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                          |             |                |      |       |          |               |
| ๓.๓.๑ การโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                             |             |                |      |       |          |               |
| - ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                                                                     | ไม่น้อยกว่า | -              | -    | -     | -        |               |
| - เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                                                                      | ร้อยละ ๑๐๐  | -              | -    | -     | -        |               |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                         |             |                |      |       |          |               |
| - ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                      |             | -              | -    | -     | -        |               |
| - เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                       |             | -              | -    | -     | -        |               |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ                                          |             |                |      |       |          |               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                         | ไม่น้อยกว่า | -              | -    | -     | -        |               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                          | ร้อยละ ๑๐๐  | -              | -    | -     | -        |               |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                        |             |                |      |       |          |               |
| - ตรวจสอบ/ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                            | ไม่น้อยกว่า | -              | -    | -     | -        |               |
| - ตรวจสอบ/ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                             | ร้อยละ ๑๐๐  | -              | -    | -     | -        |               |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                                             |             |                |      |       |          |               |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                                                  | ไม่น้อยกว่า | -              | -    | -     | -        |               |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                                   | ร้อยละ ๑๐๐  | -              | -    | -     | -        |               |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |             |                |      |       |          |               |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย                                                                                      |             |                |      |       |          |               |
| - เขตเมือง                                                                                                    |             |                |      |       |          |               |
| - ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                      | ไม่น้อยกว่า | -              | -    | -     | -        |               |
| - เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                       | ร้อยละ ๑๐๐  | -              | -    | -     | -        |               |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 |             |                |      |       |          |               |
| - ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                      | ไม่น้อยกว่า | ๗๐๙            | ๖๑๗  | ๗๙๖   | ๒,๑๒๒    |               |
| - เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                       | ร้อยละ ๑๐๐  | -              | -    | -     | -        |               |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                      |             |                |      |       |          |               |
| - ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                      | ไม่น้อยกว่า | -              | -    | -     | -        |               |
| - เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                       | ร้อยละ ๑๐๐  | -              | -    | -     | -        |               |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                              |             |                |      |       |          |               |
| - ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                                     | ไม่น้อยกว่า | -              | -    | -     | -        |               |
| - เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                                      | ร้อยละ ๑๐๐  | -              | -    | -     | -        |               |