

ข้อมูลเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗
รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
กฟส.เดชอุดม โทร.๐๔๔-๓๖๑๕๐๖ ดาวเทียม ๑๕๓๙๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหา/อุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๒.๑ สามารถถ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน <ol style="list-style-type: none"> - สามารถถ่ายไฟคืนได้ภายใน ๔ ชม. (ครั้ง) - ไม่สามารถถ่ายไฟคืนได้ภายใน ๔ ชม. (ครั้ง) 	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๐	๑๕๖	-	-	๑๕๖	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) <ol style="list-style-type: none"> - แก้ไขข้อร้องเรียนภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนแก้ไขกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) 	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕	-	-	-	-	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ทุกดือน ทุกราย						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบท <ol style="list-style-type: none"> - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๘	๖๕,๑๒๑	-	-	๖๕,๑๒๑	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง <ol style="list-style-type: none"> - อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	๑๔,๙๖๗	-	-	๑๔,๙๖๗	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน <ol style="list-style-type: none"> - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย) 	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๙๕	๘๐,๐๘๘	-	-	๘๐,๐๘๘	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ <ol style="list-style-type: none"> - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) 	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	๑๒	-	-	๑๒	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ได้ภายใน ๑๐ นาที (Call Center) <ol style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน ๑๐ นาที - ไม่สามารถตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน ๑๐ นาที 	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-	

ข้อมูลเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗
รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
กฟส.เดชอุดม โทร.๐๔๔-๓๖๑๕๐๖ ดาวเทียม ๑๕๓๙๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของกฟว. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหา/อุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อบัญชีตามแผนสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน (Planned Outage)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)						
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าอยกว่า ๓ วัน (ราย)						
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-	
- แก้ไขปัญหาดับไฟภายใน ๒๔ ชม. (ราย)						
- แก้ไขปัญหาดับไฟเกิน ๒๔ ชม. (ราย)						
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและบัญชีตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง						
- ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-	
- เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
- ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-	
- เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๒.๑.๒ ติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง						
- ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-	
- เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
- ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-	
- เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒/๓๓ เครื่อง)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ KVA						
- ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-	
- เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ KVA แต่ไม่เกิน ๒,๕๐๐ KVA						
- ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-	
- เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)						

ข้อมูลเดือน ตุลาคม ๒๕๖๗
รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
กฟส.เดชอุดม โทร.๐๔๕-๓๖๑๕๐๖ ดาวเทียม ๑๕๓๙๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของกฟก. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหา/อุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส ๔	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-	
- ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)						
- เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
- ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)						
- เกิน ๓ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๔ การตรวจสอบร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-	
- ตรวจสอบ/ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบ/ติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)						
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ						
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย						
- เชิงเมือง						
- ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-	
- เกิน ๑ วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
- ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	๘๖๕	-	-	๘๖๕	
- เกิน ๓ วันทำการ (ราย)						
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่						
- ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-	
- เกิน ๒ วันทำการ (ราย)						
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
- ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	-	-	-	-	
- เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)						