

ข้อมูลเดือน สิงหาคม ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟส.เดชอุดม โทร.๐๔๕-๓๖๑๕๐๖ ดาวเทียม ๑๕๑๓๕

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหา/อุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนได้ภายใน ๔ ชม. (ครั้ง) - ไม่สามารถจ่ายไฟคืนได้ภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	๑๘๕ -	๑๔๖ -	- -	๓๓๑ -	
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	๑๕,๐๙๗ ๑๕,๐๙๗	๑๕,๐๙๖ ๑๕,๐๙๖	- -	๓๐,๑๙๓ ๓๐,๑๙๓	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	๘๐,๖๑๐ ๘๐,๖๑๐	๘๐,๖๑๘ ๘๐,๖๑๘	- -	๑๖๑,๒๒๘ ๑๖๑,๒๒๘	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๓ -	๕ -	- -	๘ -	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ได้ภายใน ๑๐ นาที (Call Center) - สามารถตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน ๑๐ นาที - ไม่สามารถตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าได้ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	- -	- -	- -	- -	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของกฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

[illegible]

ข้อมูลเดือน สิงหาคม ๒๕๖๘

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟส.เดชอุดม โทร.๐๔๕-๓๖๑๕๐๖ ดาวเทียม ๑๕๑๓๕

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของกฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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