

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |         | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|---------|--------------|
|                                                                                                               |                 | พ.ค.           | มิ.ย.   | ก.ค.    | ส.ค.    |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐ %          | ๑๐๐ %   | ๑๐๐ %   | ๑๐๐ %   |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)                                                                          |                 | ๖ ครั้ง        | ๓ ครั้ง | ๓ ครั้ง | ๒ ครั้ง |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)                                                                             |                 | -              | -       | -       | -       |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๕๐ %           | ๕๐ %    | ๕๐ %    | ๕๐ %    |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                             |                 | -              | -       | -       | -       |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                                |                 | -              | -       | -       | -       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |           |           | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-----------|-----------|--------------|
|                                                      |                 | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค.      | ส.ค.      |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |                |       |           |           |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐ %          | ๑๐๐ % | ๑๐๐ %     | ๑๐๐ %     |              |
| ทุกราย                                               |                 |                |       |           |           |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | #####          | ##### | ๑๐,๗๑๕.๐๐ | ๑๐,๗๑๕.๐๐ |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | #####          | ##### | ๑๐,๗๑๕.๐๐ | ๑๐,๗๑๕.๐๐ |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | ๑๐๐%            | ๑๐๐ %          | ๑๐๐ % | ๑๐๐ %     | ๑๐๐ %     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 |                |       |           |           |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 |                |       |           |           |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐ %          | ๑๐๐ % | ๑๐๐ %     | ๑๐๐ %     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                 |                 |                |       |           |           |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | -              | -     | -         | -         |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | -              | -     | -         | -         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |          |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                          |                 | พ.ค.           | มิ.ย.    | ก.ค.     | ส.ค.     |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐                                                                            | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     | ไม่มี        |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li><li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li></ul> |                 | ๒ เรื่อง       | ๔ เรื่อง | ๔ เรื่อง | ๒ เรื่อง |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐                                                                            | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | -              | -        | -        | -        |              |
| <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที</li><li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที</li></ul>                           |                 |                |          |          |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำปี เดือน สิงหาคม ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |      | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------|----------|----------------|-------|------|------|--------------|
|             |          | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำปี เดือน สิงหาคม ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |       | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|-------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค.  | ส.ค.  |              |
| ๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                        |          |                |       |       |       |              |
| ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |       |       |       |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %          | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                       |          | -              | -     | -     | -     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                          |          | -              | -     | -     | -     |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %          | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                             |          | -              | -     | -     | -     |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                    |          | -              | -     | -     | -     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

กฟส.ดอนไผ่ เขต ต.๑ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |       | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|-------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                              |          | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค.  | ส.ค.  |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)           | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %          | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br><br>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)<br>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน |          |                |       |       |       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |       | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|-------|--------------|
|                                                                     |          | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค.  | ส.ค.  |              |
| ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                      |          |                |       |       |       |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %          | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๓๐             | ๓๐    | ๓๐    | ๓๐    |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -     | -     | -     |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %          | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๒              | ๒     | ๒     | ๑     |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -     | -     | -     |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |       |       |       |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | -              | -     | -     | -     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๑              | ๑     | ๑     | ๑     |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          |                |       |       |       |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | -              | -     | -     | -     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -     | -     | -     |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -     | -     | -     |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |       |       |       |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | -              | -     | -     | -     |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          |                |       |       |       |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          |                |       |       |       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำปี เดือน สิงหาคม ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน  |                 |                 |                 | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | พ.ค.            | มิ.ย.           | ก.ค.            | ส.ค.            |              |
|                                                                                                                               |          |                 |                 |                 |                 |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | -               | -               | -               | -               |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                 |                 |                 |                 |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | -<br>๒<br>-     | -<br>๒<br>-     | -<br>๒<br>-     | -<br>๒<br>-     |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %<br>๔<br>- | ๑๐๐ %<br>๔<br>- | ๑๐๐ %<br>๔<br>- | ๑๐๐ %<br>๔<br>- |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)          | ๑๐๐%     |                 |                 |                 |                 |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๑

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำปี เดือน สิงหาคม ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |       | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|-------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค.  | ส.ค.  |              |
| <div>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</div> <div>๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br/>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า</div> <div>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</div> <div>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br/>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</div>                    | ๑๐๐%     | -              | -     | -     | -     |              |
| <div>๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br/>การขอใช้ไฟฟ้า)</div> <div>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ</div> <div>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ</div>                                                                                                                                                       | ๙๕%      | -              | -     | -     | -     |              |
| <div>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br/>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br/>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</div> <div>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</div> <div>- เขตเมือง</div> <div>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)</div> <div>- นอกเขตเมือง</div> <div>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)</div> | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %          | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ๑๙             | ๑๙    | ๑๙    | ๑๙    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          | -              | -     | -     | -     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %          | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ๘              | ๘     | ๘     | ๘     |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๑

กฟส.ดอนไผ่ เขต ต.๑ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |       | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|-------|--------------|
|                                                |          | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค.  | ส.ค.  |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                          | ๑๐๐%     | -              | -     | -     | -     |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                          |          | ๑๐๐ %          | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                         |          | ๕              | ๕     | ๕     | ๕     |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                          |          | -              | -     | -     | -     |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | ๘๕%      | -              | -     | -     | -     |              |
| ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด           |          | -              | -     | -     | -     |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -     | -     | -     |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                         |          |                |       |       |       |              |