

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖
 กฟส.ดอนแฝก เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐ %	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๑ เรื่อง	-	-		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐ เรื่อง	๐ เรื่อง	๐ เรื่อง	-	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%					ไม่มี
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕
กฟส.ตอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๘ ราย	-	-	-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐ %	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๘ ราย	-	-	-	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

กฟส.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐ %	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%		๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐ %	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐ %	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐ ราย	๐ ราย	๐ ราย		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕
กฟส.ดอนไม้ เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐ ราย ๐ ราย	๑๐๐% ๐ ราย	๑๐๐% ๐ ราย	๑๐๐ %	
๓.๓ ระยะเวลาคาดบ่นของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐ %	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	๑๐๐ %	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕

กฟส.ตอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		○ ราย	○ ราย	○ ราย		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		○ ราย	○ ราย	○ ราย		
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		○ ราย	○ ราย	○ ราย		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		○ ราย	○ ราย	○ ราย		
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้เพิกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%					
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๖ ราย	-	-		
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		○ ราย	○ ราย	○ ราย		