

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๖  
 กฟส.ดอนไม้ เขต ต.๑ ประจำปี ๒๕๖๖ สิงหาคม ๒๕๖๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |          |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------|----------|----------|--------------|
|                                                                                            |                 | ก.ค.           | ส.ค.     | ก.ย.     | ไตรมาส ๓ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %    | ไม่มี        |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                   |                 | ๒ เรื่อง       | ๔ เรื่อง | -        |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | ๐ เรื่อง       | ๐ เรื่อง | ๐ เรื่อง | -        |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |          |          |          | ไม่มี        |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที                                                |                 | ๐ ราย          | ๐ ราย    | ๐ ราย    |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที                                                   |                 | ๐ ราย          | ๐ ราย    | ๐ ราย    |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๕

กฟผ.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                    |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.  | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขเขตรับถว้น) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |       |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๔๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                               |          |                |        |       |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                 |          |                |        |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %          | ๑๐๐ %  | ๑๐๐ % | ๑๐๐ %    |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | ๒๐ ราย         | ๓๐ ราย | -     | -        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | -              | -      | -     | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                      | ๑๐๐ %    | ๑๐๐%           | ๑๐๐ %  | ๑๐๐ % | ๑๐๐ %    |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | ๒ ราย          | ๑ ราย  | -     | -        |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | -              | -      | -     | -        |              |

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

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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 ประจำปีเตือน สิงหาคม ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.  | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ๑๐๐ %    |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาคาดเวลาที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%  | ๑๐๐%  | ๑๐๐ %    |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)       | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %          | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % | ๑๐๐ %    |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐ %          | ๑๐๐ % | ๑๐๐ % | ๑๐๐ %    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๕  
กฟล.ดอนใต้ เขต ต.๑ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๖

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.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 (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                      | ๙๕%      |                |        |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | ๕ ราย          | ๑๐ ราย | -     |          |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | ○ ราย          | ○ ราย  | ○ ราย |          |              |