

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.....ดอนตูม.....โทร.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |               | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|---------------|--------------|
|                                                                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔-๒๕๖๔ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
|                                                                                                       |                 | ๑๐๗            |      |      | ๑๐๗           |              |
|                                                                                                       |                 | ๐              |      |      | ๐             |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
|                                                                                                       |                 | ๑๐๓            | ๘๓   | ๗๑   | ๒๕๗           |              |
|                                                                                                       |                 | ๐              |      |      | ๐             |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.....ดอนตูม.....โทร.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |               | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                   |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส ๔-๒๕๖๔ |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</b><br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           |        |        |               |              |
|                                                                                                                                                                                                   |                 | ๐              |        |        | ๐             |              |
|                                                                                                                                                                                                   |                 | ๑๓,๖๒๕         | ๑๓,๖๗๓ | ๑๓,๖๗๓ | ๔๐,๙๗๑        |              |
| <b>๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                             | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           |        |        |               |              |
|                                                                                                                                                                                                   |                 | ๐              |        |        | ๐             |              |
|                                                                                                                                                                                                   |                 | ๔,๔๘๑          | ๔,๕๐๗  | ๔,๕๐๗  | ๑๓,๔๙๕        |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                            | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           |        |        |               |              |
|                                                                                                                                                                                                   |                 | ๐              |        |        | ๐             |              |
|                                                                                                                                                                                                   |                 | ๑๘,๑๐๖         | ๑๘,๑๘๐ | ๑๘,๑๘๐ | ๕๔,๔๖๖        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.....ดอนตูม.....โทร.....

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |               | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔-๒๕๖๔ |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | ๐              |      |      | ๐             |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | ๐              |      |      | ๐             |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                           | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | ๐              |      |      | ๐             |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | ๐              |      |      | ๐             |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟฟ.....ดอนตูม.....โทร.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้อิไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                        | ผลการดำเนินงาน                                                                      |                                                              |                                                              |                                                                 | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                 | ต.ค.                                                                                | พ.ย.                                                         | ธ.ค.                                                         | ไตรมาส ๔-๒๕๖๔                                                   |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | <div>๑๐๐%</div> <div>๑๐๐%</div> | <div>๑๐๐%</div> <div>๓</div> <div>๐</div> <div>๑๐๐%</div> <div>๐</div> <div>๐</div> | <div></div> <div>๑</div> <div></div> <div></div> <div></div> | <div></div> <div>๐</div> <div></div> <div></div> <div></div> | <div></div> <div>๔</div> <div>๐</div> <div>๐</div> <div>๐</div> |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟภ.....ดอนตูม.....โทร.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |               | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔-๒๕๖๔ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                |          | ๐              |      |      | ๐             |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟฟ.....ดอนตูม.....โทร.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้อิไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |               | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔-๒๕๖๔ |              |
| <b>๓.๒</b> ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br><br>๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)<br><br>๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br><br><b>- เขตเมือง</b><br><br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) |          |                |      |      |               |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ๓๗             | ๔๑   | ๓๓   | ๑๑๑           |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ๔๖             | ๒๐   | ๒๙   | ๙๕            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ๐              |      |      | ๐             |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
กฟผ.....ดอนตูม.....โทร.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |               | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------------|--------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔-๒๕๖๔ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส |          |                |      |      |               |              |
| - เขตเมือง                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              | ๑    |      | ๑             |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              | ๒    |      | ๒             |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                               |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                     |          |                |      |      |               |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                             |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                              |          | ๐              |      |      | ๐             |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.....ดอนตูม.....โทร.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |               | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔-๒๕๖๔ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
|                                                                                                                               |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
|                                                                                                                               |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |      |               |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
|                                                                                                                               |          | ๘              | ๙    | ๖    | ๒๓            |              |
|                                                                                                                               |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                      | ๑๐๐%     |                |      |      |               |              |
|                                                                                                                               |          | ๘              | ๑๘   | ๑๖   | ๔๒            |              |
|                                                                                                                               |          | ๐              |      |      | ๐             |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ.....ดอนตูม.....โทร.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |               | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------------|--------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔-๒๕๖๔ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                    |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                     |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                    |          |                |      |      |               |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                |      |      |               |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                        | ๙๕%      | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
| - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ                                                              |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
| - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                               |          | ๐              |      |      | ๐             |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟภ.....ดอนตูม.....โทร.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |               | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔-๒๕๖๔ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |               |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |      |               |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      | ๒๘๐  |               |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐              | ๑๘๕  |      | ๔๖๕           |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | ๐              |      |      | ๐             |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟฟ.....ดอนตูม.....โทร.....

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |               | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|---------------|--------------|
|                                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔-๒๕๖๔ |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | ๘๕%      | ๑๐๐%           |      |      |               |              |
| ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                             |          | ๐              |      |      | ๐             |              |
| เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                              |          | ๐              |      |      | ๐             |              |