

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ดอนตูม เดือน เมษายน ๒๕๖๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |  | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|--|--------------|
|                                                                                                                                     |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. |  |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                        | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           |      |       |  |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                         |                 | ๑๐๐%           |      |       |  |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)                       | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |      |       |  |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) |                 |                |      |       |  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ดอนตูม เดือน เมษายน ๒๕๖๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |  | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|--|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. |  |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br><br>๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๓,๙๘๒         |      |       |  |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                           | ๑๐๐%            | ๔,๕๖๖          |      |       |  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐            |      |       |  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ๑๘๕๔๘          |      |       |  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ดอนตูม เดือน เมษายน ๒๕๖๖

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |  | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|--|--------------|
|                                                                                               |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. |  |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ | ๑๐๐%            | ๓              |      |       |  |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 |                |      |       |  |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 |                |      |       |  |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |      |       |  |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                                  |                 |                |      |       |  |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                                                     |                 |                |      |       |  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.อ.ดอนตูม เดือน เมษายน ๒๕๖๖

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |  | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. |  |              |
| ๓.๑   คุณภาพไฟฟ้า<br><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>การแจ้งดับไฟ<br><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><br>- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) | ๑๐๐%     | ๓              |      |       |  |              |
| การปฏิบัติงาน<br><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br><br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                                                           | ๑๐๐%     |                |      |       |  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.อ.ดอนตูม เดือน เมษายน ๒๕๖๖

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.อ.ดอนตูม เดือน เมษายน ๒๕๖๖

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |  | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. |  |              |
| <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>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) |          |                |      |       |  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
กฟส.อ.ดอนตูม เดือน เมษายน ๒๕๖๖

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย                         | ผลการดำเนินงาน |      |       |  | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------|------|-------|--|--------------|
|                                                                                                                                                                                                             |                                  | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. |  |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br>๑๐๐% |                |      |       |  |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                                                                                                                                                             |                                  | ๐              |      |       |  |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ<br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                           | ๑๐๐%<br><br>๐                    | ๐              |      |       |  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.อ.ดอนตูม เดือน เมษายน ๒๕๖๖

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |  | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. |  |              |
| 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%     | ๑๑             |      |       |  |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                      | ๑๐๐%     | ๙              |      |       |  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.อ.ดอนตูม เดือน เมษายน ๒๕๖๖

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |  | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. |  |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                        | ๑๐๐%     |                |      |       |  |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     |                |      |       |  |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                                | ๙๕%      |                |      |       |  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.อ.ดอนตูม เดือน เมษายน ๒๕๖๖

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |  | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--|--------------|
|                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. |  |              |
| <b>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |      |       |  |              |
| <b>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                                              |          |                |      |       |  |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                         | ๑๐๐%     |                |      |       |  |              |
| <div>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)</div>                                                                        |          | ๕๑๗            |      |       |  |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                      | ๑๐๐%     |                |      |       |  |              |
| <div>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)</div>                                                                        |          |                |      |       |  |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                                              | ๑๐๐%     |                |      |       |  |              |
| <div>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</div>                                                                        |          |                |      |       |  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
กฟส.อ.ดอนตูม เดือน เมษายน ๒๕๖๖

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |  | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--|--------------|
|                                                                                                                                          |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. |  |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      |                |      |       |  |              |