

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ดอนเจดีย์ โทร 035-591204

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| <p>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)</li> </ul>                                             | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | .....% | .....% | .....%   |              |
| <p>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ดอนเจดีย์ โทร 035-591204

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | 100.0%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 18,960         | -      | -      | .....    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 18,960         | -      | -      | .....    |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | 100.0%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 18,960         | -      | -      | -        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 18,960         | -      | -      | -        |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.0%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 18,960         | -      | -      | .....    |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 18,960         | -      | -      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ดอนเจดีย์ โทร 035-591204

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | 100%           | - %  | - %   | - %      |              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 2              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | -              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | -              | -    | -     | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส.อ.ดอนเจดีย์ โทร 035-591204

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                         |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |        |        |          |              |
| <b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | .....%   |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                               | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ดอนเจดีย์ โทร 035-591204

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน                          |                                          |                                          |                                          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ม.ค.                                    | ก.พ.                                     | มี.ค.                                    | ไตรมาส 1                                 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100 %<br><br><br><br>- .....<br>- ..... | .....%<br><br><br><br>- .....<br>- ..... | .....%<br><br><br><br>- .....<br>- ..... | .....%<br><br><br><br>- .....<br>- ..... |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ดอนเจดีย์ โทร 035-591204

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ</b><br><b>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b><br><b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br><b>30 แอมป์ 3 เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br><b>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</b><br><b>- นอกเขตเมือง</b><br><b>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</b><br><b>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</b> |          |                |        |        |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 43             | -      | -      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | -      | -      | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | -      | -      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ดอนเจดีย์ โทร 035-591204

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                             | 100%     | 100%           | %      | %      | %        |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 1              | -      | -      | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                  |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | %      | %      | %        |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -      | -      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  |          | -              | -      | -      |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                        |          |                |        |        |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                           | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | 1              | -      | -      | -        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ดอนเจดีย์ โทร 035-591204

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%<br>.....% | .....%     | .....%     | .....%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          | 1<br>.....     | -<br>..... | -<br>..... | -<br>..... |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%<br>.....  | .....%     | .....%     | .....%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%<br>.....  | .....%     | .....%     | .....%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ดอนเจดีย์ โทร 035-591204

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              | -      | -      | -        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 2              | -      | -      | -        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | -              | -      | -      | -        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      |                |        |        |          |              |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |        |        |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ดอนเจดีย์ โทร 035-591204

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |        |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 55             | -      | -      | -        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -      | -      | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -      | -      | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100 %          | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -      | -      | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -      | -      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.อ.ดอนเจดีย์ โทร 035-591204

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการงาน                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                |          | ม.ค.           | ก.พ.       | มี.ค.      | ไตรมาส 1   |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | 100%           | .....%     | .....%     | .....%     |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |            |            |            |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | -<br>.....     | -<br>..... | -<br>..... | -<br>..... |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | -<br>.....     | -<br>..... | -<br>..... | -<br>..... |              |