

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.						
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคห้วยผิง โทร 043-869105						
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
จุดเด่น	ไม่น้อยกว่า 90%	100	#DIV/0!	#DIV/0!	100	
		120			120	
		0			0	
ลักษณะ	ไม่น้อยกว่า 95%				#DIV/0!	
					0	
					0	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)					
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า	เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)				0	
งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
			เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช่จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราช		ไม่น้อยกว่า 98%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช่จริงทุกเดือน (ราย)						0
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนทั้งหมด (ราย)						0
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราช		ไม่น้อยกว่า 95%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช่จริงทุกเดือน (ราย)						0
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						0
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		ไม่น้อยกว่า 95%				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)						0
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)						0
งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
			เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
2.5 คอมพิวเตอร์เรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100		ไม่น้อยกว่า 100%				
- สามารถคอมพิวเตอร์เรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า						2
- คอมพิวเตอร์เรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า						0
2.6 คอมพิวเตอร์เรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90		ไม่น้อยกว่า 90%				
- สามารถคอมพิวเตอร์เรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที			0	0	0	0
- คอมพิวเตอร์เรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที			0	0	0	0
รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.						
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาห้วยผิง โทร 043-869105						
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งข้อขัดข้องเพื่อซ่อมระบบจำหน่ายตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้แจ้งเพื่อทราบล่วงหน้า						
การแจ้งดับไฟ						
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
			เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		100%				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)			0	0	0	0
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)			0	0	0	0
งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
			เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติงาน)						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
			เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด เกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส		100%				
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)					0	
- นอกเขตเมือง		100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			1			1
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						0
งาน/โครงการงาน		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
			เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด เกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส		100%				
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				4		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						0
- นอกเขตเมือง		100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			12	0	0	12
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0	0	0	0
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ						
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)						
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)						
เกิน 55 วันทำการ (ราย)						
รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.						
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาห้วยผิง โทร 043-869105						
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)						

เกิน 15 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)					0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)					0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	100%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0		
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
เงิน(ใช้ครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)						
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)					0	ไม่พบปัญหาอุปสรรค
เกิน 2 วันทำการ (ราย)					0	ไม่พบปัญหาอุปสรรค
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเขตหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%					
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0		