



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ชร.
เลขที่ ฉ.2 ชร.(บต.)
เรื่อง
อ้างถึง

ถึง กบล.ฉ.๒
วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.ฉ.๒

ตามที่ กฟฉ.๒ ให้ทุก กฟฟ.ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการบริการประชาชนหลังการขายตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการ ประจำเดือน ม.ค.๒๕๖๒ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด นั้น กฟส.อ.ชร. ขอนำส่งรายงานข้อมูลการ
บริการหลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป

นายวีรศักดิ์ พลรัตน์

ผจก.กฟส.อ.ชร.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าระดับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.1 คุณภาพไฟฟ้า						
1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		1				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด (ราย)		1				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (จ่าย)						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (จ่าย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.2 ระยะเวลาก่อนที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (จ่าย)						
เกิน 2 วันทำการ (จ่าย)		12				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)						
เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)		86				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		2				รอขยายเขต
1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
1.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		2				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
1.3 ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		0				
1.3.1 การโอนสิทธิ์ผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และการไฟฟ้าละเมิด	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0					
1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	0					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.4 ระยะเวลากลับไฟฟ้าคืนปกติ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
1.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	64				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0				
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0				
1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.5 การจ่ายเงินค่ารับที่จ่ายโดยผู้หรือเงินลดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0				
		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุ/สรุป
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
2.3.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ดับแสง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0				
2.3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		0				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
2.3.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		23,609				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		23,609				
2.3.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		3,110				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		3,110				
2.3.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		26,719				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขื่อนราษีไทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
2.3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0				
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0				



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ชร.
เลขที่ ฉ.2 ชร.(บต.)
เรื่อง

ถึง กบล.ฉ.๒
วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๒

อ้างอิง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เรียน อก.บล.ฉ.๒

ตามที่ กฟฉ.๒ ให้ทุก กฟฟ.ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการบริการประชาชนหลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ก.พ. ๒๕๖๒ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด นั้น กฟส.อ.ชร. ขอนำส่งรายงานข้อมูลการบริการหลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป

นายวีรศักดิ์ พลรัตน์

ผจก.กฟส.อ.ชร.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.1 คุณภาพไฟฟ้า						
1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ภายใน)		1	1			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ภายใน)						
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภายใน)		1	1			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ภายใน)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป						
แยกแยะกรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		12	8			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		86	70			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	0	0				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0	0				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	2	2				
1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						รอขยายเขต
1.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	2	0				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)	0	0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
1.3 ระยะเวลาคาดบประมาณของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		0	0			
1.3.1 การโอนสิทธิ์ผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		12	17			
		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขตมธราช โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0				
1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า						
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.4 ระยะเวลากลับไฟคืนปกติ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของโครงการ)						
1.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง	ภายใน 1 วันทำการ (จ่าย)	64	2			
เกิน 1 วันทำการ (จ่าย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (จ่าย)	6	15				
เกิน 3 วันทำการ (จ่าย)	0	0				
1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (จ่าย)	0	0				
เกิน 2 วันทำการ (จ่าย)	0	0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.5 การจ่ายเงินค่าบริการที่จ่ายโดยหักหรือเงินลดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขตมธราช โทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
2.3.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		0	2			
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0	0			
2.3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		0	0			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
2.3.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้อง						
2.3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบ่ออ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้องทุก 2 เดือน (ราย)		23,609	23,679			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบ่อทั้งหมด (ราย)		23,609	23,679			
2.3.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้องทุกเดือน (ราย)		3,110	3,123			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		3,110	3,123			
2.3.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		26,719	26,802			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
2.3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากรับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0			



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ชร.
เลขที่ ฉ.2 ชร.(บต.)
เรื่อง
อ้างถึง

ถึง กบล.ฉ.๒
วันที่ ๒ เมษายน ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.ฉ.๒

ตามที่ กฟฉ.๒ ให้ทุก กฟฟ.ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการบริการประชาชนหลังการขายตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการ ประจำเดือน มี.ค. ๒๕๖๒ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด นั้น กฟส.อ.ชร. ขอนำส่งรายงานข้อมูลการ
บริการหลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป

นายวีรศักดิ์ พลรัตนัน

ผจก.กฟส.อ.ชร.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.1 คุณภาพไฟฟ้า						
1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		1	1	0		
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		1	1	0		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						

๒๓.๖๔

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป	100%	100%	100%	100%	100%	
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	0	0	0			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาขอนแก่น โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		12	8	5		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		86	70	54		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย		0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย		0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย		0	0	0		
เกิน 5 วันทำการ (ราย		2	2	0		รอขยายเขต
1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
1.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย		2	0	0		
เกิน 35 วันทำการ (ราย		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
1.3 ระยะเวลาคงทนของที่ใช้ไฟฟ้าหรือของหรือ ร้อยละ						
1.3.1 การโอนผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0		
1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติงานตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
1.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเล็ก	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	64	2	35		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		6	15	18		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาขอนแก่น โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
1.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
2.3.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ดับแรง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		0	2	0		
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0	0	0		
2.3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		0	0	0		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาขอนแก่น โทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
2.3.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง						
2.3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		23,609	23,679	23,715		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		23,609	23,679	23,715		
2.3.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		3,110	3,123	3,125		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		3,110	3,123	3,125		
2.3.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		26,719	26,802	26,840		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.-62	ก.พ.-62	มี.ค.-62	ไตรมาส 2	
2.3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0		



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ชร.
เลขที่ ฉ.2 ชร.(บต.)
เรื่อง
อ้างถึง

ถึง กบล.ฉ.๒
วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.ฉ.๒

ตามที่ กฟฉ.๒ ให้ทุก กฟฟ.ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการบริการประชาชนหลังการขายตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการ ประจำเดือน เม.ย. ๒๕๖๒ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด นั้น กฟส.อ.ชร. ขอนำส่งรายงานข้อมูลการ
บริการหลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป

นายวีรศักดิ์ พลรดารัตน์

ผจก.กฟส.อ.ชร.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ. สาขาฉะเชิงเทรา โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.1 คุณภาพไฟฟ้า						
1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า	1					
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	0					
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	1					
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	0					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาฉะเชิงเทรา โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	1					
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	0					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอรืขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		6				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		53				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
 กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	0					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0					
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0					
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0					
1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
1.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	2					
เกิน 35 วันทำการ (ราย)	0					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาฉะเชิงเทรา โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0				
1.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		4				
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0				
1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		18				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาฉะเชิงเทรา โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0				
1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาชมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
1.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	22				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		132				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0				
1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	100% 0 0	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิภาพวิชาการของ กฟผ.
 กฟผ. สาขาเขื่อนราษีไทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
2.3.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		2 0				
2.3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		0				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
2.3.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		23,724				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		23,724				
2.3.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		3,132				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		3,132				
2.3.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)						
- จำนวนกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		26,856				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาฉะเชิงเทรา โทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
2.3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0				



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ชร.
เลขที่ ฉ.2 ชร.(บต.)
เรื่อง
อ้างถึง

ถึง กบล.ฉ.๒
วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.ฉ.๒

ตามที่ กฟฉ.๒ ให้ทุก กฟฟ.ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการบริการประชาชนหลังการขายตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการ ประจำเดือน พ.ค. ๒๕๖๒ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด นั้น กฟส.อ.ชร. ขอนำส่งรายงานข้อมูลการ
บริการหลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป

นายวิรัชค์ พลรัตนัน

ผจก.กฟส.อ.ชร.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.1 คุณภาพไฟฟ้า						
1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	1	2				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	0	0				
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	1	2				
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	0	0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
 กฟภ. สาขาฉะเชิงเทรา โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	1	0	0			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	0	0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาฉะเชิงเทรา โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	6	7				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	53	46				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
 กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย		0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย		0	0			
เกิน 5 วันทำการ (ราย		0	0			
1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
1.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย		2	0			
เกิน 35 วันทำการ (ราย		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0			
1.3 ระยะเวลาดำเนินงานของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
1.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		4	7			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0			
1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		18	11			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0				
1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0				

[illegible]

กฟผ. สำนักงานเชียงใหม่ โทร 0-4549-1733

1. มาตราการใหม่ในการที่การ^๒เฟ^๓ฟ^๔า^๕ง^๖ม^๗จะ^๘ก^๙น^{๑๐}ม^{๑๑}ผู้^{๑๒}ที่^{๑๓}ฟ^{๑๔}า^{๑๕}ง^{๑๖} ก^{๑๗}ฟ^{๑๘}. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.4 ระยะเวลาก่อสร้างไฟฟ้าต้นกลีบ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อบังคับ)						
1.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	22	34			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)	0	0				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	132	154				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	0	0				
1.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	0	0				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0	0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.5 การจ่ายเงินค่ารับที่จ่ายโดยเชิหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0			
		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
2.3.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		2 0	1 0			
2.3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		0	0			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
2.3.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง						
2.3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		23,724	23,795			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		23,724	23,795			
2.3.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		3,132	3,137			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		3,132	3,137			
2.3.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
- ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		26,856	26,932			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
2.3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0			



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ชร.
เลขที่ ฉ.2 ชร.(บต.)
เรื่อง
อ้างถึง

ถึง กบล.ฉ.๒
วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.ฉ.๒

ตามที่ กฟฉ.๒ ให้ทุก กฟฟ.ดำเนินการรวบรวมข้อมูลการบริการประชาชนหลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิ.ย. ๒๕๖๒ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด นั้น กฟส.อ.ชร. ขอนำส่งรายงานข้อมูลการบริการหลังการขายตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ.๒ ดำเนินการต่อไป

นายวิรัชค์ พลธรรัตน์
ผจก.กฟส.อ.ชร.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.1 คุณภาพไฟฟ้า						
1.1.1 การแรงจูงดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	0	0	0	0	0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	1	2	2	2	2	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	0	0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	1	0	0	2		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้า) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเตาหรือขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		6	7	4		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		53	46	39		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย		0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย		0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย		0	0	0		
เกิน 5 วันทำการ (ราย		0	0	0		
1.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
1.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย		2	0	0		
เกิน 35 วันทำการ (ราย		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย	100%	100%	100%	100%	100%	
1.3 ระยะเวลาคงทนของผู้ใช้ไฟฟ้าหรือ ร้อยละ		0	0	0		
1.3.1 การโอนเชื้อเพลิงไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย เกิน 15 วันทำการ (ราย		4	7	2		
1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย เกิน 3 วันทำการ (ราย	100%	100%	100%	100%	100%	
		18	11	9		
		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิการอาชีพของ กพป.

ภาพ. สาขาเกษตรศาสตร์ โทร 0-4549-1733

- มาตรฐานการให้บริการที่พึงประสงค์ของผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.4 ระยะเวลาลำยไปพัฒนกลบ กรณถูกลงล่ำยไฟฟ้ำ (นับถัดจากวันตั้งผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏบัติตามเงื่อนไขขอรับถ้วน)						
1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมื่อง	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	22	34	27		
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)	0	0	0		
- นอกเขตเมื่อง	100%	100%	100%	100%	100%	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	132	154	129		
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)	0	0	0		
1.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	0	0	0		
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

1. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
1.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0		
		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
2.3.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
2.3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		23,724	23,795	23,812		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		23,724	23,795	23,812		
2.3.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		3,132	3,137	3,139		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		3,132	3,137	3,139		
2.3.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		26,856	26,932	26,951		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. สาขาเขมราฐ โทร 0-4549-1733

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.-62	พ.ค.-62	มิ.ย.-62	ไตรมาส 3	
2.3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากรับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0		