



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.อต.

ถึง กฟน.๒

เลขที่ น.๒ อต.(บค)-๑๙๖/๒๕๖๐

วันที่ ๑๒ มิ.ย. ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟจ.อต.

อ้างอิง บันทึกที่ น.๒ กบล.(บธ.)-๒๕๙ ลว. ๒๕ ม.ค.๒๕๕๙

เรียน อช.น.๒

ตามบันทึกที่อ้างถึง น.๒ กบล.(บธ.)-๒๕๙/๒๕๕๙ ลว. ๒๕ ม.ค. ๒๕๕๙ ได้อนุมัติมาตรฐานใหม่
สำหรับการให้บริการ โดยให้ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ เป็นผู้รวบรวมผลการดำเนินงานตามแบบฟอร์มรายงานมาตรฐาน
คุณภาพบริการ

กฟจ.อต. และกฟฟ.ในสังกัด ได้รวบรวมผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน
พฤษภาคม ๒๕๖๐ แนวนายละเอียดเป็น File Excel พร้อมส่งไฟล์ไว้ใน [ftp://๑๗๒.๓๐.๗.๒๑๑/๐๐๖N๒/](ftp://๑๗๒.๓๐.๗.๒๑๑/๐๐๖N๒/มาตรฐานคุณภาพบริการ/ปี๒๕๖๐/กฟจ.อต.)
มาตรฐานคุณภาพบริการ/ปี๒๕๖๐/กฟจ.อต.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายสุชาติ พัทฒบุรี)

ผจก.กฟจ.อต.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุดรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)		49	50			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)		0	0			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	3			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0			
						ไม่มีปัญหาอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		46,428	50,060			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		46,428	50,060			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		62,402	59,115			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		62,402	59,115			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		108,830	109,175			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		108,830	109,175			

ไม่มีปัญหาอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้าใช้ร่วมกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		2	3			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าการไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ายื่นขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		102	119			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส (Guaranteed Standards of Performance)³

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุดรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายค่าน้ำหนักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0 0 ...100...%	0 0 ...100...%	...100...%	...100...%	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	52 0 ...95...%	61 0 ...95...%	...95...%	...95...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้ส่งไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		115	139			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	11			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2(กฟจ.อุตรดิตถ์).....โทร.....055-409793.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าร่วมกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเสียดหรือเงินสด	85%	...85...%	...85...%	...85...%	...85...%	
ตามที่ร่วมกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0			ไม่มีปัญหาอุปสรรค
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2 (กฟส.พิชัย).....โทร.....055-832-038.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		2	2			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	2			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0			
						ไม่มีปัญหาอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2 (กฟส.พิชัย).....โทร.....055-832-038.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ทุกสาย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (สาย)		25,769	25,807			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (สาย)		25,769	25,807			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (สาย)		3,074	3,073			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (สาย)		3,074	3,073			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (สาย)		25,769	25,807			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (สาย)		25,769	25,807			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2 (กฟส.พิชัย).....โทร.....055-832-038.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0	1	0	...90...%	
		0	0	0	...90...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2 (กฟส.พิชัย).....โทร.....055-832-038.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าใช้ร่วมกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2 (กฟส.พิชัย).....โทร.....055-832-038.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	3			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		41	35			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2 (กฟส.พิชัย).....โทร.....055-832-038.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่สัมพันธ์กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	...	100...%	...	100...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
- เขตเมือง		0	0	...	100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	...	100...%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	...	100...%	...	100...%	
- นอกเขตเมือง		0	0	...	100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	...	100...%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	...	100...%	...	100...%	
ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)		0	0	...	100...%	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)		0	0	...	100...%	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	...	100...%	...	100...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	...	100...%	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	...	100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2 (กฟส.พิชัย).....โทร.....055-832-038.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้าใช้ร่วมกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	...100....%	...100....%	...100....%	...100....%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	100%	...100....%	...100....%	...100....%	...100....%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	0	0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	...100....%	...100....%	...100....%	...100....%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2 (กฟส.พิชัย).....โทร.....055-832-038.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	2			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	1			
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	...95...%	...95...%	...95...%	...95...%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		12	33			
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2 (กฟส.พิชัย).....โทร.....055-832-038.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าเปรียบเทียบกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....น.2 (กฟส.พิชัย).....โทร.....055-832-038.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้ส่งจ่ายไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	...85...%	...85...%	...85...%	...85...%	ไม่มีปัญหาอุปสรรค

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
เขต...น.2 (กฟส.น้ำปาด).....โทร.....055-481-124.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100.%	...100.%	...100.%	...100.%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		...20.....	...32..		...52..	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	...100.%	...100.%	...100.%	...100.%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		...0.....	...0.....		...0.....	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.2 (กฟส.น้ำปาด).....โทร.....055-481-124.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบ่อข่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100.%	...100.%	...100.%	...100.%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		.19,770...	...19,892..		39,662..	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบ่อข่านทั้งหมด (ราย)		.19,770...	...19,892..		39,662..	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองข่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	...100.%	...100.%	...100.%	...100.%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		.2,735...	..2,736...		.5,471...	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		.2,735...	..2,736...		.5,471...	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100.%	...100.%	...100.%	...100.%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		.9,231...	..9,256....		...18,487..	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		.9,231...	..9,256....		...18,487..	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
เขต...น.2 (กฟส.น้ำปาด).....โทร.....055-481-124.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	...100.0%	...100.0%	...100.0%	...100.0%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	...0.0%	...0.0%	...90.0%	...90.0%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.2 (กฟส.น้ำปาด).....โทร.....055-481-124.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าใช้ร่วมกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	...100. %	...100. %	...100. %	...100. %	
		0.....	0.....		0.....	
						
	100%	...100. %	...100. %	...100. %	...100. %	
		0.....	0.....		0.....	
						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.2 (กฟส.น้ำปาด).....โทร.....055-481-124.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	...100.%	...100.%	...100.%	...100.%	
		0.....	0.....		0.....	
						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.2 (กฟส.น้ำปาด).....โทร.....055-481-124.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้าใช้ร่วมกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	...100. %	...100. %	...100. %	...100. %	
- เขตเมือง		...2..	...5..		...7..	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...100. %	...100. %	...100. %	...100. %	
- นอกเขตเมือง	100%	...14...	...16...		...30..	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าใช้ร่วมกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.2 (กฟส.น้ำปาด).....โทร.....055-481-124.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าใช้ร่วมกันกับผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	...100.0%	...100.0%	...100.0%	...100.0%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		...0.0%	...0.0%		0.0%	
3.3.1 การโอนที่ผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100.0%	...100.0%	...100.0%	...100.0%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		...10.0%	...6.0%		...16.0%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100.0%	...100.0%	...100.0%	...100.0%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
		...10.0%	...7.0%		...17.0%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.2 (กฟส.น้ำปาด).....โทร.....055-481-124.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	...100.%	...100.%	...100.%	...100.%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....		0.....	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	...100.%	...100.%	...100.%	...100.%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อนผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....		0.....	
- ตรวจสอบหรือติดต่อนผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	...95.%	...95.%	...95.%	...95.%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0.....	0.....		0.....	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.2 (กฟส.น้ำปาด).....โทร.....055-481-124.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าร่วมกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100.%	...100.%	...100.%	...100.%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		...46....	...38....		...84..	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	...100.%	...100.%	...100.%	...100.%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		...8....	...7....		...15....	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	...100.%	...100.%	...100.%	...100.%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0....	0....	0....	0....	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต...น.2 (กฟส.น้ำปาด).....โทร.....055-481-124.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	...85...%	...85...%	...85...%	...85...%	
		0.....	0.....	0.....	0.....	
						