

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิษณุโลก โทร 12610

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|-----------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                       |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |      |      | 100%     | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค  |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 3,212          |      |      | 3,212    | จากระบบ SAP           |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 0              |      |      | 0        |                       |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           |      |      | 100%     |                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 15             |      |      | 15       | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค  |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 0              |      |      | 0        | จากข้อมูลข้อร้องเรียน |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|-------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                            |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                         |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           |      |      | 100%     | 2.3.1 เป็นตัวเลขไม่ซ้ำรั้ครับเป็นการประมาณ<br>ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                             | 100%            | 100%           |      |      | 100%     | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค<br>2.3.2 เป็นตัวเลขไม่ซ้ำรั้ครับเป็นการประมาณ      |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                     | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           |      |      | 100%     | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค<br>จากระบบ SAP                                     |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                      |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           |      |      | 100%     | จากข้อมูลข้อร้องเรียน                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | 26             |      |      | 26       |                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              |      |      | 0        |                                                                                      |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                              | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |      |          | ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงานจาก กบท. |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิจิตร โทร 12610

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                        | ผลการดำเนินงาน                                          |      |      |                                                                                         | ปัญหาอุปสรรค                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                 | ก.ค.                                                    | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3                                                                                |                                                         |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ <b>300 kVA</b> ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้(ราย) | <div>100%</div> <div>100%</div> | <div>115</div> <div>6</div> <div>121</div> <div>0</div> |      |      | <div>100%</div> <div>115</div> <div>6</div> <div>100%</div> <div>121</div> <div>0</div> | <p>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</p> <p>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</p> |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน     |      |      |                      | ปัญหาอุปสรรค                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------|------|------|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | ก.ค.               | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3             |                                                                                               |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                               | 100%     | 213                |      |      | 100%<br><br>213<br>0 | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค                                                                          |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%<br>2,296<br>0 |      |      | 100%<br>2,296<br>0   | ข้อมูลจากระบบ SAP จำนวนรวมถูกต้อง แต่เขตเมืองกับเขตชนบท ประมาณเอาครับ<br>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100%     | 100%<br>1,879<br>0 |      |      | 100%<br>1,879<br>0   | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค                                                                          |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                     | ผลการดำเนินงาน          |      |      |                         | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|------|------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                          |                              | ก.ค.                    | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3                |                                                                                                                                                                                          |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br>100% |                         |      |      |                         | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง<br><br><br><br><br>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                        | 100%                         | 100%<br><br>32<br><br>0 |      |      | 100%<br><br>32<br><br>0 | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค                                                                                                                                                                     |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                               | 100%                         | 100%<br><br>6<br><br>0  |      |      | 100%<br><br>6<br><br>0  | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค                                                                                                                                                                     |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                            |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b><br>3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)                            | 100%     | 100%           |      |      | 100%     | <b>จากคำร้องระบบ SAP</b><br>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค           |
| 3.3.2 การย้ายถิ่นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      | 100%     | 100%           |      |      | 100%     | <b>จากคำร้องระบบ SAP</b><br>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค           |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | 100%           |      |      | 100%     | <b>จากข้อมูลข้อร้องเรียน</b><br>(ร้องเรียนที่ กฟฟ.หน้างาน) |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           |      |      | 100%     | <b>จากข้อมูลข้อร้องเรียน</b><br>(ร้องเรียนที่ กฟฟ.หน้างาน) |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                 |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ | 95%      | 100%           |      |      | 100%     |                                                                 |
|                                                                                                                                  |          | 0              |      |      | 0        |                                                                 |
|                                                                                                                                  |          | 0              |      |      | 0        |                                                                 |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                    |          |                |      |      |          |                                                                 |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                            |          |                |      |      |          |                                                                 |
| - เขตเมือง                                                                                                                       | 100%     | 100%           |      |      | 100%     | จำนวนงดจ่ายไฟจากระบบ SAP<br>แต่ในเมืองกับนอกเมือง ประมาณเอคาร์บ |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                           |          | 11             |      |      | 11       |                                                                 |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                            |          | 0              |      |      | 0        |                                                                 |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                    | 100%     | 100%           |      |      | 100%     |                                                                 |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                           |          | 1              |      |      | 1        |                                                                 |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                            |          | 0              |      |      | 0        |                                                                 |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                            | 100%     | 100%           |      |      | 100%     | จากระบบ SAP<br>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค                             |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                           |          | 1              |      |      | 1        |                                                                 |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                            |          | 0              |      |      | 0        |                                                                 |



| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|----------------------|
|                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                      |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 100%           |      |      | 100%     | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค |
|                                                                                                                                          |          | 0              |      |      | 0        |                      |
|                                                                                                                                          |          | 0              |      |      | 0        |                      |