

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 นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%     | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค<br><br>จากระบบ SAP           |
| <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% | 100% | 100%     | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค<br><br>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% | 100% | 100%     | 2.3.1 เป็นตัวเลขไม่ซ้ำรั้ครับเป็นการประมาณ<br>ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                             | 100%            | 100%           | 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% | 100% | 100%     | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค<br>จากระบบ SAP                                     |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100% | 100% | 100%     | จากข้อมูลข้อร้องเรียน                                                                        |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 26             | 24   | 32   | 82       |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |                                                                                              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br/>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                                | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |      |          | ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ต้อง<br>รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน<br>จาก กบท. |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิษณุโลก โทร 12610

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 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 ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 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>117</div> <div></div> <div>117</div> | <div>113</div> <div></div> <div>112</div> <div>1</div> | <div>100%</div> <div>345</div> <div>6</div> <div>100%</div> <div>350</div> <div>1</div> | <div>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</div> <div>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค</div> |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                       |                                                      |                                                      |                                                                                                     | ปัญหาอุปสรรค                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                      | ก.ค.                                                 | ส.ค.                                                 | ก.ย.                                                 | ไตรมาส 3                                                                                            |                                                                                      |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                  | 100%                                                 | 213                                                  | 230                                                  | 248                                                  | 100%<br><br><br><br><br><br>691<br>0                                                                | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค                                                                 |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>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><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | ข้อมูลจากระบบ SAP จำนวนรวมถูกต้อง<br>แต่เขตเมืองกับเขตชนบท ประมาณเอกรับ<br>6,218<br>0<br>5,089<br>0 | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>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 การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง<br><br><br><br><br>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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>31<br><br>0 | 100%<br><br>31<br><br>0 | 100%<br><br>94<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>4<br><br>0  | 100%<br><br>8<br><br>0  | 100%<br><br>18<br><br>0 | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค                                                                                                                                                                   |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                         |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b><br><b>3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</b><br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)                            | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     | <b>จากคำร้องระบบ SAP</b><br><br>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค           |
|                                                                                                                                                                                                                         |          | 668            | 571  | 757  | 1,996    |                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                         |          | 0              | 0    | 0    | 0        |                                                                |
| <b>3.3.2 การย้ายถิ่นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</b><br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     | <b>จากคำร้องระบบ SAP</b><br><br>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค           |
|                                                                                                                                                                                                                         |          | 770            | 855  | 789  | 2,414    |                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                         |          | 0              | 0    | 0    | 0        |                                                                |
| <b>3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ</b><br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     | <b>จากข้อมูลข้อร้องเรียน</b><br><br>(ร้องเรียนที่ กฟฟ.หน้างาน) |
|                                                                                                                                                                                                                         |          | 15             | 7    | 17   | 39       |                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                         |          | 0              | 0    | 0    | 0        |                                                                |
| <b>3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า</b><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     | <b>จากข้อมูลข้อร้องเรียน</b><br><br>(ร้องเรียนที่ กฟฟ.หน้างาน) |
|                                                                                                                                                                                                                         |          | 0              | 1    | 3    | 4        |                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                         |          | 0              | 0    | 0    | 0        |                                                                |

| 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% | 100% | 100%     |                                                                 |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                              |          |                |      |      |          |                                                                 |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     | จำนวนงดจ่ายไฟจากระบบ SAP<br>แต่ในเมืองกับนอกเมือง ประมาณเอคาร์บ |
|                                                                                                                                                            |          | 11             | 6    | 10   | 27       |                                                                 |
|                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0    | 0        |                                                                 |
|                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                 |
|                                                                                                                                                            |          | 1              | 2    | 6    | 9        |                                                                 |
|                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0    | 0        |                                                                 |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     | จากระบบ SAP<br>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค                             |
|                                                                                                                                                            |          | 1              | 0    | 0    | 1        |                                                                 |
|                                                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0    | 0        |                                                                 |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                           | 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% | 100% | 100%     | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค |
|                                                                                                                                          |          | 0              | 0    | 0    | 0        |                      |
|                                                                                                                                          |          | 0              | 0    | 0    | 0        |                      |