

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิษณุโลก โทร 12610

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|-----------------------|
|                                                                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  | ไตรมาส 4 |                       |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค  |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                               |                 | 3,160          | 2,130 | 1,456 | 6,746    | จากระบบ SAP           |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 0              | 0     | 0     | 0        |                       |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค  |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 22             | 5     | 5     | 32       |                       |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0     | 0     | 0        | จากข้อมูลข้อร้องเรียน |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                            |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                        |
| <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 เป็นตัวเลขไม่ซ้ำรัศรับเป็นการประมาณ<br>ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                             | 100%            | 100%           | 100% | 100% | 100%     | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค<br>2.3.2 เป็นตัวเลขไม่ซ้ำรัศรับเป็นการประมาณ      |
| <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/โครงการ                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                                      |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100% | 100% | 100%     | จากข้อมูลข้อร้องเรียน                                                                |
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | 37             | 24   | 15   | 76       |                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0    | 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) จังหวัดพิษณุโลก โทร 12610

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย                                         | ผลการดำเนินงาน                                                                   |                                                                          |                                                                            |                                                                              | ปัญหาอุปสรรค         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                  | ต.ค.                                                                             | พ.ย.                                                                     | ธ.ค.                                                                       | ไตรมาส 4                                                                     |                      |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA 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>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาดังกล่าว(ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>143<br><br>2<br><br><br><br>143<br><br>2 | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>72<br><br><br><br><br><br><br>72 | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>64<br><br>1<br><br><br>64<br><br>1 | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>279<br><br>3<br><br><br>279<br><br>3 | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                               |                                                              |                                                              |                                                              | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                      | ต.ค.                                                         | พ.ย.                                                         | ธ.ค.                                                         | ไตรมาส 4                                                     |                                                                                                                                          |
| 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%                                                 | 331                                                          | 155                                                          | 150                                                          | 100%<br><br><br><br><br>636<br>0                             | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค                                                                                                                     |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<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>1,742<br>0<br>100%<br><br>1,426<br>0 | 100%<br><br><br><br><br>1,900<br>0<br>100%<br><br>1,555<br>0 | 100%<br><br><br><br><br>2,525<br>0<br>100%<br><br>2,066<br>0 | 100%<br><br><br><br><br>6,167<br>0<br>100%<br><br>5,047<br>0 | ข้อมูลจากระบบ SAP จำนวนรวมถูกต้อง<br>แต่เขตเมืองกับเขตชนบท ประมาณเอากลับ<br>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค<br><br><br><br><br>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                             | ผลการดำเนินงาน      |                     |                     |                     | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                        |                                      | ต.ค.                | พ.ย.                | ธ.ค.                | ไตรมาส 4            |                                                                                                                                                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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>100% |                     |                     |                     |                     | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง<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%<br><br><br><br>100%             | 100%<br><br>21<br>0 | 100%<br><br>28<br>0 | 100%<br><br>23<br>0 | 100%<br><br>72<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%<br><br><br><br>100%             | 100%<br><br>7<br>0  | 100%<br><br>6<br>0  | 100%<br><br>9<br>0  | 100%<br><br>22<br>0 | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค                                                                                                                                                               |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                             | ผลการดำเนินงาน      |                     |                     |                     | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                       |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 | หมายเหตุ                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|----------------------------------------------------------------|
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b><br>3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)                            | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     | <b>จากคำร้องระบบ SAP</b><br><br>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค           |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     | <b>จากคำร้องระบบ SAP</b><br><br>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค           |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<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) |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<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) |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                |

|                                                                                                                                                            |      |      |       |       |       |                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|-------|-------|-------|------------------------------------------------------------------|
| 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% | 94%   | 98%   | 96%   | จำนวนงดจ่ายไฟ จากระบบ SAP<br>แต่ในเมืองกับนอกเมือง ประมาณเอากลับ |
|                                                                                                                                                            |      | 10   | 1,807 | 3,347 | 5,164 |                                                                  |
|                                                                                                                                                            |      | 0    | 105   | 77    | 182   |                                                                  |
|                                                                                                                                                            | 100% | 100% | 91%   | 98%   | 96%   |                                                                  |
|                                                                                                                                                            |      | 2    | 1,479 | 2,738 | 4,219 |                                                                  |
|                                                                                                                                                            |      | 0    | 127   | 62    | 189   |                                                                  |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                   | 100% | 100% | 100%  | 100%  | 100%  | จากระบบ SAP<br>ไม่มีปัญหาและอุปสรรค                              |

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |



|                                   |  |   |   |   |   |                      |
|-----------------------------------|--|---|---|---|---|----------------------|
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด |  |   |   |   |   |                      |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)           |  | 0 | 0 | 0 | 0 | ไม่มีปัญหาและอุปสรรค |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)            |  | 0 | 0 | 0 | 0 |                      |