



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟน.๑

ถึง ผวธ.(ภ๑), กวป.

เลขที่

วันที่

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ ประจำปี เดือน มิถุนายน ๒๕๖๐

เรียน อผ.วธ.(ภ๑), อ.ก.วป.

ตามหนังสือที่ กวป.(วบ) ๓๕/๒๕๕๙ ลว. ๑๕ ม.ค. ๒๕๕๙ ขอให้ กฟข. ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการตามที่ ผวก. ได้อนุมัติมาตรฐานใหม่สำหรับการบริการตามระเบียบคณะกรรมการการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๘

กฟน.๑ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี เดือน มิถุนายน ๒๕๖๐ ตามรายละเอียดแนบ จำนวน ๓ แผ่น สรุปการดำเนินการดังนี้

ข้อที่ ๓.๒.๑.๑ สรุปผลการดำเนินงาน ผู้ขอใช้ไฟขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส							
ที่	กฟฟ.	จำนวน ผขฟ. ที่ขอติดตั้งมิเตอร์	ผลการดำเนินการ				ปัญหา-อุปสรรค
			เขตเมือง		นอกเขตเมือง		
			ติดตั้งได้ ตามกำหนด	ติดตั้ง เกินกำหนด	ติดตั้งได้ ตามกำหนด	ติดตั้ง เกินกำหนด	
๑	กฟอ.เหิง	๒๗๓	๑๓๘	๒	๑๕๒	๓	พนักงานที่รับผิดชอบ ในการบันทึกข้อมูล ได้รับมอบหมายให้ไป ปฏิบัติงานเร่งด่วน
๑	กฟจ.แม่ฮ่องสอน	๒๓๔	๑๕	-	๒๐๕	๑๔	อุปกรณ์ประกอบ การติดตั้งมิเตอร์ ขาดแคลน

ทั้งนี้ได้วางไฟล์ข้อมูลไว้ที่ <http://๑๗๒.๓๐.๗.๒๑๑> -> ๐๐๔-N๑ -> ๐๐๑-รายงานมาตรฐาน
คุณภาพบริการ->ไตรมาส ๑ ๒๕๖๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

แผนกบริการและงานธุรกิจ

โทร. ๐ ๕๓๒๔ ๓๐๑๘ ต่อ ๑๐๒๑๑, ๑๐๒๑๒



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กวป.

ถึง อช.(ทุกเขต)

เลขที่ กวป.(วบ) ๓๕ / ๒๕๕๔

วันที่ ๑๕ ม.ค. ๒๕๕๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือนและรายไตรมาส
อ้างอิง/สิ่งที่ส่งมาด้วย

เรียน อช.(ทุกเขต)

ตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา ระเบียบคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงานว่าด้วยเรื่องมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. ๒๕๕๔ (เอกสารแนบ ๑) กำหนดมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้าเพื่อคุ้มครองผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและคุณภาพการให้บริการที่ดีและเกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าและอนุมัติ ผวก. ถว. ๖ พ.ย. ๒๕๕๔ กำหนดมาตรฐานใหม่ โดยให้ทุกหน่วยงานนำไปใช้พร้อมกันทั่วประเทศ ตั้งแต่วันที่ ๑ ม.ค. ๒๕๕๔ เป็นต้นไป (เอกสารแนบ ๒)

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย กวป. จึงขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง ๑๒ เขตทั่วประเทศดำเนินการรวบรวมข้อมูลและส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการตามที่ ผวก. ได้อนุมัติมาตรฐานใหม่สำหรับการให้บริการทุกเดือนภายใน ๔๐ วันหลังสิ้นเดือน เพื่อ กวป. จะต้องรายงานผลตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ให้คณะกรรมการ กฟผ. ทรวบทุกเดือน และส่งรายงานให้ สทพ. และ สกพ. เป็นรายไตรมาส โดยที่แบบฟอร์มที่ใช้รายงานผลประกอบด้วย

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค
๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป
๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.
(เอกสารแนบ ๓,๔)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

(นายอรรถพล สมบัติเปี่ยม)

อ.กวป.

ผวบ.กวป.สนย.
โทร. ๕๓๓๑๔

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
เขต กฟผ.1 โทร.053-241018 ภายใน 10211 (นบร.กบส.ผวบ.)

แผ่นที่ 1 / 9

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	1	
2.1	สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		901	1004	915	2820	
	- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0	0	0	0	
2.2	สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		60	2	5	67	
	- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
เขต กฟผ.1 โทร.053-241018 ภายใน 10211 (นบร.กบส.ผวบ.)

แผ่นที่ 2 / 9

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	1	
2.3	การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 98	ไม่น้อยกว่า 98 %	ไม่ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	
			0.00	0.00	0.00	0.00	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		0	0	0	0	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		854905	837567	741828	2433698	
2.3.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		669308	672047	625860	1967215	
	- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		669308	672047	625860	1967215	
2.4	จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		1523611	1509614	1367688	4400913	
	- จำนวนแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		1523611	1509614	1367688	4400913	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
เขต กฟผ.1 โทร.053-241018 ภายใน 10211 (นบร.กบส.ผวบ.)

แผ่นที่ 3 / 9

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	1	
2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100 %	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		30	17	38	85	
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
เขต กฟน.1 โทร.053-241018 ภายใน 10211 (ผบช.กบด.ผวบ.)

หน้า 4 / 9

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	1	
3.1	คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1	การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
	การแจ้งดับไฟ	100%	ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		100.00	50.00	100.00	81.69	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		37	26	53	116	
	- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	26	0	26	
	การปฏิบัติงาน	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		37	26	53	116	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	
3.1.2	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		42	45	95	182	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
เขต กฟน.1 โทร.053-241018 ภายใน 10211 (ผบช.กบด.ผวบ.)

หน้า 5 / 9

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	1	
3.2	ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1	ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)						
3.2.1.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
	- เขตเมือง	100%	ไม่ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	
	- เขตเมือง		99.37	99.90	99.92	99.75	
	- เขตเมือง		2056	1976	2660	6692	
	- เขตเมือง		13	2	2	17	
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์	
	- เขตชนบท		100.00	99.92	98.84	99.58	
	- เขตชนบท		1306	1230	1274	3810	
	- เขตชนบท		0	1	15	16	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟน.
เขต กฟน.1 โทร.053-241018 ภายใน 10211 (พบร.กบด.ผวบ.)

แผ่นที่ 6 / 9

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟน. (Guaranteed Standards of Performance)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	1	
3.2.1.2	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- เขตเมือง		100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		12	8	25	45	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3	3	4	10	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.2.2	ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
3.2.2.1	หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		37	646	42	725	
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

0

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟน.
เขต กฟน.1 โทร.053-241018 ภายใน 10211 (พบร.กบด.ผวบ.)

แผ่นที่ 7 / 9

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟน. (Guaranteed Standards of Performance)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	1	
3.2.2.2	หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า 2,000 เควีเอ	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		11	7.00	11	29	
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3	ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
3.3.1	การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		987	835	848	2670	
	เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.2	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
			100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		1118	1186	1175	3479	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	1	
3.3.3	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสเกิน	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- พบผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		20	11	10	41	
			0	0	0	0	
3.3.4	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการส่งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		86	104	119	309	
			0	0	0	0	
3.3.5	การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	95%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ (ราย)		85	42	113	240	
			0	0	0	0	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

ที่	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			สรุปไตรมาส	ปัญหาอุปสรรค
			เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	1	
3.4	ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1	ผู้ใช้ไฟฟ้าแรงเล็ก (ผู้ใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์)	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	- เขตเมือง		100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		11877	7400	7829	27106	
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
	- เขตชนบท	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		3630	2496	2237	8363	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2	ผู้ใช้ไฟฟ้าแรงใหญ่ (ผู้ใช้ไฟเกิน 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป)	100%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	162	124	287	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.5	การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเจ้าหน้าที่หรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	ไม่น้อยกว่า 85%	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	ผ่านเกณฑ์	
	ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		161	0	0	161	
	เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

ข้อมูลมาตรฐานคุณภาพบริการ เดือน มิถุนายน 2560

[illegible]

เมื่อมีผลทางคดีในคดีอาญาแล้ว ให้ถอนฟ้อง 2560

[illegible]

ค.ร.ด.	งาน / โครงการ	เป้าหมาย	กฟฟ.ในสังกัด กฟน.1															สรุป
			เชียงใหม่	เชียงใหม่ 2	สงขลา	สันป่าตอง	จอมทอง	แม่วาง	สันทราย	เชียงดาว	แม่อาย	ลำพูน	ลำปาง	พะเยา	แพร่	น่าน		
3.2.2	ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)																	
3.2.2.1	หม้อแปลงขนาดรวมกับไม่เกิน 250 เควีเอ	100	100.00	100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	100.00	
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1	6	4	0	2	5	6	6	1	2	0	0	0	3	6	
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3.2.2.2	หม้อแปลงขนาดรวมกับเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า 2,000 เควีเอ	100	#DIV/0!	100.00	100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	#DIV/0!	100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	3	1	0	0	0	0	5	0	1	0	0	0	0	1	
	เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3.3	ระยะเวลาตอนสนลงที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน																	
3.3.1	การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและทรัพย์สินการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		207	147	13	2	12	34	87	62	5	13	10	4	94	70	88	
	เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3.3.2	การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		190	192	39	35	39	58	168	104	60	0	10	10	94	49	127	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3.3.3	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100	100.00	#DIV/0!	100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3	0	1	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	1	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3.3.4	การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับกรณีสถานที่วัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100	#DIV/0!	100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	#DIV/0!	100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	102	1	0	15	0	1	0	0	0	0	0	0	0	119	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3.3.5	การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	100.00	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00	
	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	81	32	0	0	0	0	0	0	113	
	- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
3.4	ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติความเรียบร้อยครบถ้วน)																	
3.4.1	ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก																	
	- เขตเมือง	100	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	#DIV/0!	100.00	100.00	100.00	#DIV/0!	100.00	
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		3001	671	87	600	235	31	874	0	43	0	38	281	1475	493	0	
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	- นอกเขตเมือง	100	100.00	#DIV/0!	10													