



SCAN/ผ่านเครื่องแล้ว

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

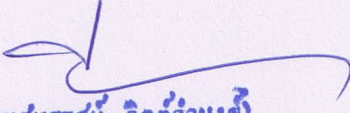
จาก กฟอ.กลาง ถึง กบล.(ต.๒)
เลขที่ ต.๒ ถล.(วต.) ๖๕๕ /๖๕๖๓ วันที่ - 5 มี.ค. 2563
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟอ.กลาง เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
อ้างถึง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๖๓ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
จำนวน ๑๕ แผ่น

เรียน อก.บล.(ต.๒)

กฟอ.กลาง ขอส่งสรุปผลการดำเนินงาน ตามแบบฟอร์มรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ สามารถดูข้อมูลได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ <http://๑๗๒.๒๗.๑.๑๐/> แผนกวิศวกรรมและการตลาด การ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกลาง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป


นายสุทธรณ์ จิตต์จำนงค์
ผจก.กฟอ.กลาง
- 5 มี.ค. 2563

แผนกวิศวกรรมและการตลาด

โทร ๐๗๖-๓๘-๖๘๘๕

โทรสาร ๐๗๖-๓๘-๖๘๗๘

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง เขต 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง เขต 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ดงหลวง ๓	๕	ซอยหัวเดียว อำเภอดงหลวง จังหวัด สุโขทัย ระยะทาง ๖ กม. Δ ๓ เฟส ๒๕๐ KVA PEA ๓๗-๐๑๑๓๒๖	๕ ก.พ ๖๓ ๑๙.๓๐ น	๓๓.๕	๔๐๘	๓	๓๓.๔๐	√	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกลาง เขต 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	อ.กลาง	ซอยหัวเดียว อำเภอ กลาง จังหวัด ภูเก็ต ระยะทาง ๖ กม. Δ ๓ เฟส ๒๕๐ KVA PEA ๓๗-๐๑๑๓๒๖	๕ ก.พ ๖๓ ๑๙.๓๐ น	๓๘๑	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกลาง เขต 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	อ.กลาง	ซอยหัวเดียว อำเภอ กลาง จังหวัด ภูเก็ต ระยะทาง ๖ กม. Δ ๓ เฟส ๒๕๐ KVA PEA ๓๗-๐๑๑๓๒๖	๕ ก.พ ๖๓ ๑๙.๓๐ น	๒๑๙	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		160	141	0	301	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		41,164	40,798	0	81,962	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		17,766	16,598	0	17,766	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	-	100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		160	141	-	301	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	-	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		ไม่มี	ไม่มี	-		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		ไม่มี	ไม่มี	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	-	100%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		41,164	40,798	-	81,962	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	-	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		17,766	16,598	-	17,766	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	-	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง เขต 2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	-	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดง เขต 2

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	-	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		4	3	-	7	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	-	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		4	3	-	7	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง เขต 2

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	-	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง เขต 2

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		55	131	-	186	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		225	312	-	537	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอธลาง เขต 2

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		18	23	-	41	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		4	6	-	10	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง เขต 2

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		77	88	-	165	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		85	103	-	188	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	-	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง เขต 2

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	-	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	100%	100%	100%	-	100%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง เขต 2

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		152	137	-	289	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	-	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		232	217	-	449	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอดงหลวง เขต 2

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	100%	100%	-	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	-	ไม่มี	