

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฝาง โทร 043-269309

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค            | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</b>                                                                                                                                                | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                                                                           |                 | 30267          | 30326 | 30468 | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 30267          | 30326 | 30468 | 91,061   |              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</b>                                                                                                                                                                                 | 100%            | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฝาง โทร 043-269309

|                                                                                                                                                                                               |                 |        |        |        |        |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------|--------|--------|--------|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                               |                 |        |        |        | -      |  |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                                                                                                                | ไม่น้อยกว่า 95% | 99.06% | 99.06% | 99.06% | 99.06% |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                           |                 | 30,185 | 30,286 | 30,388 | 90,859 |  |
|                                                                                                                                                                                               |                 | 30,267 | 30,326 | 30,468 | 91,061 |  |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้</b><br><b>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า</b><br><b>ร้อยละ 100</b>                                                                       | 100%            | 100%   | 100%   | 100%   | 100%   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> <li>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> <li>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> |                 | 0      | 1      | 0      | 1      |  |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์</b><br><b>(Call Center) ภายใน 10 นาที</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b>                                                                         | ไม่น้อยกว่า 90% | 0      | 0      | 0      | 0      |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> <li>ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> <li>เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           |                 | -      | -      | -      | -      |  |
|                                                                                                                                                                                               |                 | -      | -      | -      | -      |  |

ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต  
ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.  
ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฝาง โทร 043-269309

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฝาง โทร 043-269309

|                                                                                                                                                        |      |        |        |         |        |                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|--------|---------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |      |        |        |         |        |                                                                                        |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                    |      |        |        |         |        |                                                                                        |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                  |      |        |        |         |        |                                                                                        |
| - เขตเมือง                                                                                                                                             | 100% | 53.33% | 79.10% | 49.53%  | 56.37% |                                                                                        |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |      | 40     | 53     | 53      | 146    |                                                                                        |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |      | 35     | 24     | 54      | 113    |                                                                                        |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                          | 100% | 96.36% | 90.48% | 100.00% | 95.74% |                                                                                        |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |      | 53     | 38     | 44      | 135    |                                                                                        |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |      | 2      | 4      | 0       | 6      |                                                                                        |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                 |      |        |        |         |        |                                                                                        |
| - เขตเมือง                                                                                                                                             | 100% | -      | -      | -       | -      | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง<br>มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |      | -      | -      | -       | -      |                                                                                        |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |      | -      | -      | -       | -      |                                                                                        |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                          | 100% |        |        |         |        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง<br>มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |      | -      | -      | -       | -      |                                                                                        |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |      | -      | -      | -       | -      |                                                                                        |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                                                        |      |        |        |         |        |                                                                                        |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                                                           | 100% | 100%   | 100%   | 100%    | 100%   |                                                                                        |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                |      | 2      | 7      | 4       | 13     |                                                                                        |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |      | 0      | 0      | 0       | 0      |                                                                                        |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฝาง โทร 043-269309

|                                                                                                                                                                                                                      |      |      |        |        |        |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|--------|--------|--------|--|
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                        | 100% | 100% | 100%   | 100%   | 100%   |  |
|                                                                                                                                                                                                                      |      | 0    | 0      | 0      | 0      |  |
|                                                                                                                                                                                                                      |      | 0    | 0      | 0      | 0      |  |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br/>ร้องเรียน</b>                                                                                                                                                     |      |      |        |        |        |  |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 100% | 100% | 97.98% | 96.37% | 97.70% |  |
|                                                                                                                                                                                                                      |      | 146  | 97     | 266    | 509    |  |
|                                                                                                                                                                                                                      |      | 0    | 2      | 10     | 12     |  |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | 100% | 100% | 100%   | 99.07% | 99.67% |  |
|                                                                                                                                                                                                                      |      | 104  | 91     | 106    | 301    |  |
|                                                                                                                                                                                                                      |      | 0    | 0      | 1      | 1      |  |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100% | 100% | 100%   | 89%    | 83.33% |  |
|                                                                                                                                                                                                                      |      | 0    | 0      | 4      | 4      |  |
|                                                                                                                                                                                                                      |      | 0    | 0      | 2      | 2      |  |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100% | 100% | 100%   | 100%   | 100%   |  |
|                                                                                                                                                                                                                      |      | 2    | 1      | 1      | 4      |  |
|                                                                                                                                                                                                                      |      | 0    | 0      | 0      | 0      |  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฝาง โทร 043-269309

|                                                                                                                                                  |      |      |      |      |      |                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ | 95%  | 100% | 100% | 100% | 100% | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                 |      |      |      |      |      |                                                                                                                               |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                                            |      |      |      |      |      |                                                                                                                               |
| - เขตเมือง                                                                                                                                       | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |                                                                                                                               |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |      | 1205 | 1069 | 1171 | 3445 |                                                                                                                               |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |      | 0    | 0    | 0    | 0    |                                                                                                                               |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                    | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |                                                                                                                               |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |      | 0    | 0    | 0    | 0    |                                                                                                                               |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |      | 0    | 0    | 0    | 0    |                                                                                                                               |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                                            | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |                                                                                                                               |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |      | 0    | 0    | 0    | 0    |                                                                                                                               |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |      | 0    | 0    | 0    | 0    |                                                                                                                               |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)      | 85%  | 100% | 100% | 100% | 100% |                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                  |      | 0    | 0    | 0    | 0    |                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                  |      | 0    | 0    | 0    | 0    |                                                                                                                               |