

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองเชียงราย โทร 053-711399 ต่อ 14939

รายงานประจำเดือน มีนาคม 2567

| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                        |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                       |                 |                |      |       |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 30             | 18   | 27    | 75       |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                     |                 | -              | -    | -     |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 3              | 2    | 3     | 8        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | -              | -    | -     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองเชียงราย โทร 053-711399 ต่อ 14939

รายงานประจำเดือน มีนาคม 2567

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 10,948         | 10,965 | 10,982 | 32,895   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 10,948         | 10,965 | 10,982 | 32,895   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 63,218         | 63,599 | 63,957 | 190,774  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 63,218         | 63,599 | 63,957 | 190,774  |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 74,166         | 74,564 | 74,939 | 223,669  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 74,166         | 74,564 | 74,939 | 223,669  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองเชียงราย โทร 053-711399 ต่อ 14939

รายงานประจำเดือน มีนาคม 2567

| งาน/โครงการ                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100 | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                       |          | 1              | 0    | 0     | 1        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                          |          | -              | -    | -     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองเชียงราย โทร 053-711399 ต่อ 14939

รายงานประจำเดือน มีนาคม 2567

| งาน/โครงการ                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                       |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)                                               |          |                |      |       |          |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                       |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า                                                                                                                               |          | 19             | 17   | 18    | 54       |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                               |          | -              | -    | -     |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                          |          |                |      |       |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                            |          | 19             | 17   | 18    | 54       |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                   |          | -              | -    | -     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองเชียงราย โทร 053-711399 ต่อ 14939

รายงานประจำเดือน มีนาคม 2567

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 30             | 18   | 27    | 75       |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | -              | -    | -     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองเชียงราย โทร 053-711399 ต่อ 14939

รายงานประจำเดือน มีนาคม 2567

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 99             | 88   | 98    | 285      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -    | -     |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 9              | 14   | 20    | 43       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -    | -     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองเชียงราย โทร 053-711399 ต่อ 14939

รายงานประจำเดือน มีนาคม 2567

| 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%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    | -     |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 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)                                             |          | 4              | 2    | 1     | 7        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองเชียงราย โทร 053-711399 ต่อ 14939

รายงานประจำเดือน มีนาคม 2567

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 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%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองเชียงราย โทร 053-711399 ต่อ 14939

รายงานประจำเดือน มีนาคม 2567

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 1              | 0    | 0     | 1        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              | -    | -     |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | -              | -    | -     |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)                        | 95%      | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | -              | -    | -     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองเชียงราย โทร 053-711399 ต่อ 14939

รายงานประจำเดือน มีนาคม 2567

| งาน/โครงการ                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                       |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                 |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 117            | 957  | 545   | 1619     |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | -              | -    | -     |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 111  | 53    | 164      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | -              | -    | -     |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | -              | -    | -     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองเชียงราย โทร 053-711399 ต่อ 14939

รายงานประจำเดือน มีนาคม 2567

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                             |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
|                                                                                                                                             |          | -              | -    | -     |          |              |