

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.เชียงใหม่.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100%        |      |      |          |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.เชียงใหม่.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |      |      |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100%        |      |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 0              |      |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 0              |      |      |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | ...100%        |      |      |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 90012          |      |      |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 90012          |      |      |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 100...%        |      |      |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |      |      |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 90012          |      |      |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 90012          |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.เชียงใหม่.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%     | 100...%        |      |      |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |          | 4              |      |      |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                         |          | 0              |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟฟ.จ.เชียงใหม่.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | ...100%        |      |      |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                       |          | 4              |      |      |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              |      |      |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | ...100%        |      |      |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 4              |      |      |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 0              |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.เชียงใหม่.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                        | 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><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | ...100%        |      |      | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 114            |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.เชียงใหม่.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | ...100%        |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 122            |      |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              |      |      | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | ...100%        |      |      | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              |      |      | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              |      |      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.เชียงใหม่.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | ...100%        |      |      | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |      | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |      |      | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | ...100%        |      |      | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |      | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |      |      | .....    |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | ...100%        |      |      | .....%   |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 1              |      |      | .....    |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.เชียงใหม่.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | ...100%        |      |      | .....%   |              |
|                                                                                                                               |          | 0              |      |      | .....    |              |
|                                                                                                                               |          | 0              |      |      | .....    |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                         |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)       | 100%     | ...100%        |      |      | .....%   |              |
|                                                                                                                               |          | 101            |      |      | .....    |              |
|                                                                                                                               |          | 0              |      |      | .....    |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | ...100%        |      |      | .....%   |              |
|                                                                                                                               |          | 24             |      |      | .....    |              |
|                                                                                                                               |          | 0              |      |      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.เชียงใหม่.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | ...100%        |      |      | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 2              |      |      | .....    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              |      |      | .....    |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | ...100%        |      |      | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 2              |      |      | .....    |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |      |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0              |      |      | .....    |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      |                |      |      |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              |      |      | .....    |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              |      |      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.เชียงใหม่.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | ...100%        |      |      | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 2011           |      |      | .....    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              |      |      | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | ...100%        |      |      | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              |      |      | .....    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              |      |      | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | ...100%        |      |      | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              |      |      | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              |      |      | .....    |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ.จ.เชียงใหม่.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | ...100%        | ...100% | ...100% | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0       | 0       | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0       | 0       | .....    |              |