

**รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง
ประจำเดือน สิงหาคม 2564**

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน...สิงหาคม 2564...

กฟฟ.....อำเภอฝาง.....โทร...053-453263....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	%	%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		...50.....	40.....			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		...0.....	...0.....			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		...0.....	...0.....			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		...0.....	...0.....			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน...สิงหาคม 2564...

กฟภ.....อำเภอฝาง.....โทร...053-453263....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		...53,105..	...53,365..			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		...53,105..	...53,365..			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	...100...%	...100...%	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		...523..	...542..			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		...523..	...542...			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		...53,682..	...53,907..			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		...53,682..	...53,907..			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน...สิงหาคม 2564...

กฟภ.....อำเภอฝาง.....โทร...053-453263....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	%	%	%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		...0....	...0....			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		...0....	...0....			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน...สิงหาคม 2564...

กฟภ.....อำเภอฝาง.....โทร...053-453263....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	...100...%	...100...%	%	%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		...4.....	...2.....			
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		...0.....	...0.....			
การปฏิบัติงาน	100%	...100...%	...100...%	%	%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		...4.....	...2.....			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		...0.....	...0.....			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน...สิงหาคม 2564...

กฟฟ.....อำเภอฝาง.....โทร...053-453263....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100%	%	%	%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		...0....	...0....			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		...0....	...0....			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน...สิงหาคม 2564...

กฟภ.....อำเภอฝาง.....โทร...053-453263....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าย้ายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...2.....	...4.....			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...0.....	...0.....			
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		...56.....	...47.....			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		...0.....	...0.....			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน...สิงหาคม 2564...

กฟฟ.....อำเภอฝาง.....โทร...053-453263....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน...สิงหาคม 2564...

กฟฟ.....อำเภอฝาง.....โทร...053-453263....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	%	%	%	%	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน...สิงหาคม 2564...

กฟฟ.....อำเภอฝาง.....โทร...053-453263....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%	%	%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		...19.....	...26.....			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		...0.....	...0.....			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		...28.....	...20.....			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		...0.....	...0.....			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน...สิงหาคม 2564...

กฟภ.....อำเภอฝาง.....โทร...053-453263....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	%	%	%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....			
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	95%	%	%	%	%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		...0....	...0....			
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		...0....	...0....			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน...สิงหาคม 2564...

กฟภ.....อำเภอฝาง.....โทร...053-453263....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....			
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน...สิงหาคม 2564...

กฟภ.....อำเภอฝาง.....โทร...053-453263....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	%	%	%	%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		...0....	...0....			