

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง  
ประจำเดือน เมษายน 2566

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|------------|--------------|
|                                                                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1   |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100...%     | .....% | .....% | ...100...% |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 132            | 0      | 0      | 132        |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 0              | 0      | 0      | 0          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....% | .....% | .....%     |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 0      | 0      | 0          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                            |                 | 0              | 0      | 0      | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งานโครงการงาน                                                    | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |               |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|---------------|------------|--------------|
|                                                                  |                 | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.         | ไตรมาส 1   |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |        |               |            |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     | .....% | .....%        | ...100...% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 38,732         | 0      | 0             | 38,732     |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | 38,732         | 0      | 0             | 38,732     |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | 100%            | ...100...%     | .....% | .....%        | ...100...% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | 179            | 0      | 0             | 179        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | 179            | 0      | 0             | 179        |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | .....% | .....100....% | ...100...% |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 38,410         | 0      | 0             | 38,410     |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | 38,410         | 0      | 0             | 38,410     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|------------|--------------|
|                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1   |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%     | ....100...%    | .....% | .....% | ...100...% |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |          | 0              | 0      | 0      | 0          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                         |          | 0              | 0      | 0      | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1     |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                            |          |                |        |        |              |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |        |        |              |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                               | 100%     | ...100...%     | .....% | .....% | .....100...% |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                               |          | 18             | 0      | 0      | 18           |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                     |          | 0              | 0      | 0      | 0            |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                              | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%       |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                        |          | 0              | 0      | 0      | 0            |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0      | 0      | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1   |              |
| 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...%     | .....% | .....% | ...100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 15             | 0      | 0      | 15         |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0      | 0      | 0          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | ...100...%     | .....% | .....% | ...100...% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 17             | 0      | 0      | 17         |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0      | 0      | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                       |          |                |        |        |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                       |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|------------|--------------|
|                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1   |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน              |          |                |        |        |            |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100%     | ...100...%     | .....% | .....% | ...100...% |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                           |          | 34             | 0      | 0      | 34         |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0      | 0      | 0          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                             | 100%     | ...100...%     | .....% | .....% | ...100...% |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                            |          | 34             | 0      | 0      | 34         |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0      | 0      | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|------------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1   |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |        |        |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |        |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0      | 0      | 0          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      | 0      | 0          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | ...100...%     | .....% | .....% | ...100...% |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 680            | 0      | 0      | 680        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      | 0      | 0          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0      | 0      | 0          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      | 0      | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |