

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอฝาง  
ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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...%     | .....100...% | .....% | ...100...% |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....%       | .....% | .....%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 154            | 154          |        | 308        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 0              | 0            |        | 0          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                |              |        |            |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 0              | 0            |        | 0          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | 0              | 0            |        | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |        |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|--------|------------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.   | ไตรมาส 4   |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                |                 |                |            |        |            |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | .....%         | .....%     | .....% | ...100...% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 |                |            |        | 0          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 |                |            |        | 0          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | ...100...%     | ...100...% | .....% | ...100...% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 182            | 175        |        | 357        |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 182            | 175        |        | 357        |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...% | .....% | ...100...% |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                           |                 |                |            |        |            |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 38,151         | 38,347     |        | 76,498     |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 38,151         | 38,347     |        | 76,498     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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...% | .....% | ...100...% |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |          | 0              | 1            |        | 0          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                        |          | 0              | 0            |        | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |        |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย.         | ธ.ค.   | ไตรมาส 4   |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | ...100...%     | .....100...% | .....% | ...100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | 4              | 8            |        | 12         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | 0              | 0            |        | 0          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | .....%         | .....%       | .....% | .....%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | 0              | 0            |        | 0          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | 0              | 0            |        | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 0              | 0      |        | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0      |        | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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...%     | ....100....% | .....% | ...100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 15             | 21           |        | 36         |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0            |        | 0          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | ...100...%     | ...100...%   | .....% | ...100...% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 42             | 46           |        | 88         |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0            |        | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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              | 0      |        | 0          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0      |        | 0          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | .....%         | .....% | .....% | ...100...% |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0      |        | 0          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0      |        | 0          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |        |        |            |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | ...100...%     | .....% | .....% | ...100...% |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 1              | 0      |        | 1          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0      |        | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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 | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                       |          |                |        |        |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                       |          | 0              | 0      |        | 0        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              | 0      |        | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |        |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------|------------|--------------|
|                                                                   |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.   | ไตรมาส 4   |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน              |          |                |            |        |            |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100%     | ...100...%     | ...100...% | .....% | ...100...% |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                           |          | 29             | 45         |        | 74         |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0          |        | 0          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                             | 100%     | ...100...%     | ...100...% | .....% | ...100...% |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                            |          | 28             | 22         |        | 50         |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0          |        | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0      |        | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0      |        | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0      |        | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | 0      |        | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0      |        | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0      |        | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |        |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|--------|------------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค.   | ไตรมาส 4   |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |            |        |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |            |        |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     | .....%         | .....%     | .....% | .....%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | 0          |        | 0          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0          |        | 0          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     | ...100...%     | ...100...% | .....% | ...100...% |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 602            | 893        |        | 1495       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0          |        | 0          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | 100%     | .....%         | .....%     | .....% | .....%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | 0          |        | 0          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | 0              | 0          |        | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0      |        | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              | 0      |        | 0        |              |