

## รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสารภี

### 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Ovesall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                           |                 | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม.(ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม.(ครั้ง)                                                  | 100%            | 0              | 0     |       |          |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน(เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน(เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 0              | 0     |       |          |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                            |                 | 0              | 0     |       |          |              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                      |                 | 34772          | 34870 |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                 | 34772          | 34870 |       |          |              |

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)(ต่อ)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                       | ไม่น้อยกว่า 95% | 34772          | 34870 |       |          |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 34772          | 34870 |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 3     |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0     |       |          |              |

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน             |                              |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------|------------------------------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | ม.ค.                       | ก.พ.                         | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งไฟดับล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA เป็นต้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน)<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ช.ม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ช.ม. (ราย) | 100%     | 1<br>0<br>1<br>0<br>0<br>0 | 12<br>0<br>12<br>0<br>0<br>0 |       |          |              |

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) (ต่อ)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                            |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตัดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                             | 100%     | 100%           | 100% |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                     |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 221            | 123  |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 0              | 0    |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100% |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              | 0    |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 0              | 0    |       |          |              |

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) (ต่อ)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 KVA แต่ไม่เกิน 2,000 KVA<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | 100% |       | .....%   |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                                                               |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟ<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                | 100%     | 100%           | 100% |       | .....%   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                  | 100%     | 100%           | 100% |       | .....%   |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% |       | .....%   |              |

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) (ต่อ)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านหน่วย<br>เครื่องวัดไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% |       | .....%   |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการ<br>ขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการ เกิน 25 วันทำการ                                                                                | 95%      |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0    |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0    |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0    |       | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 0    |       | .....    |              |

### 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) (ต่อ)

| งาน/โครงการ                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาการจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับ<br>ถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข<br>ครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                    |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                               | 100%     | 100%           | 100% |       | .....%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | 0              | 0    |       | .....    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                    |          | 0              | 0    |       | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% |       | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | 0              | 0    |       | .....    |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                    |          | 0              | 0    |       | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100% |       | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | 0              | 0    |       | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                    |          | 0              | 0    |       | .....    |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่<br>รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                      | 85%      | 100%           | 100% |       | .....%   |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 0              | 0    |       | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | 0              | 0    |       | .....    |              |

