



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

เนื่องด้วย นายทองศุภกร วงศ์โสภานักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กำลังทำการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่” ในฐานะที่ท่านเป็นบุคคลหนึ่งที่เคยใช้บริการจากการไฟฟ้า ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ช่วยตอบแบบสอบถามนี้และขอได้โปรดตอบตามความเป็นจริงทั้งนี้เพื่อผลการวิจัยจะสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบทั้งหมดจะถือเป็นความลับและคำตอบของท่านจะไม่มีผลใดๆ ต่อตัวท่านโดยจะเสนอผลการศึกษานี้เป็นภาพรวมเท่านั้น

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้า

-ประเภทรายย่อย	ตอบข้อ 1-1.1.10	จำนวน	10	ข้อ
-ประเภทองค์กรหรือกิจการ	ตอบข้อ 2-8	จำนวน	7	ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังและการรับรู้ของ

ผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้า	จำนวน	22	ข้อ
---------------------------------------	-------	----	-----

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมืออย่างดียิ่งในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายทองศุภกร วงศ์โสภานักศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

1.การใช้กระแสไฟฟ้าของท่านจัดอยู่ในประเภท

() รายย่อย (ใช้กระแสไฟฟ้าภายในครอบครัวเท่านั้น ให้ตอบคำถามข้อ 1.1 - 1.10)

() องค์กร หรือกิจการ (ใช้กระแสไฟฟ้าต่างจากรายย่อย ให้ตอบคำถามข้อ 2 - 8)

1.1. เพศ

1.() ชาย

2.() หญิง

1.2. อายุของท่าน

1.() ไม่เกิน 25 ปี

2.() 26 - 35 ปี

3.() 36- 45 ปี

4.() 46 ปีขึ้นไป

1.3. สถานภาพ

1.() โสด

2.() สมรส

3.() หม้าย

4.() หย่าร้าง

1.4. ระดับการศึกษา

1.() ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.() ปริญญาตรี

3.() ปริญญาโท

4.() ปริญญาเอก

1.5.อาชีพ

1.() นักเรียน/นักศึกษา

2.() รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3.() รับจ้าง/พนักงานบริษัท

4.() เกษตรกรรม

5.() พ่อบ้าน/แม่บ้าน

6.() อื่นๆ.....

1.6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.() ต่ำกว่า 10,000 บาท

2.() 10,001 -50,000 บาท

3.() 50,001-100,000 บาท

4.() 100,001-500,000 บาท

5.() มากกว่า 500,000 บาท

1.7. จ่ายค่าไฟเฉลี่ยต่อเดือน

1.() ต่ำกว่า 1,000 บาท

2.() 1,001 - 5,000 บาท

3.() มากกว่า 5,000 บาท

1.8 ช่วงเวลาที่เคยมาติดต่อขอรับบริการ

- 1.() ระหว่างเวลา 08.30-12.00 น. 2.() ระหว่างเวลา 12.01-13.00 น.
3.() ระหว่างเวลา 13.01-16.30 น. 4.() ระหว่างเวลา 16.31-21.30 น.
5.() ระหว่างเวลา 21.31-08.29 น.

1.9 ท่านเคยติดต่อรับบริการจากการไฟฟ้าในเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1.() ขอชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือน 2.() ชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า
3.() ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ 4.() ขอขยายเขตระบบไฟฟ้า
5.() ชำระค่าต่อกลับมิเตอร์ 6.() ขอย้ายระบบไฟฟ้า
7.() ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า 8.() ขอบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
9.() ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า 10.() ขอลด/เพิ่มขนาดมิเตอร์
11.() ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ 12.() ขอเปลี่ยนประเภทการใช้ไฟฟ้า
13.() ขอตัดฝากมิเตอร์ 14.() ขอโอนเปลี่ยนชื่อ
15.() ขอเช่าอุปกรณ์ 16.() ขอใช้สิทธิทหารผ่านศึก
17.() ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า 18.() อื่นๆ โปรดระบุ

1.10 สถานที่ใช้ไฟฟ้าของท่านอยู่ในตำบล

- 1.() ป่าแดด 2.() ท่าศาลา
3.() หนองหอย 4.() หนองป่าครั่ง
5.() แม่เหียง 6.() พระสิงห์
7.() ศรีภูมิ 8.() ช้างม่อย
9.() หายยา 10.() วัดเกตุ
11.() ตำบลอื่น โปรดระบุ.....

คำชี้แจง สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น องค์กร หรือกิจการ

2. องค์กรหรือกิจการของท่านมีการประกอบธุรกิจในรูปแบบ

- 1.() กิจการขนาดเล็ก เช่น ประกอบธุรกิจร่วมกับบ้านอยู่อาศัย
- 2.() กิจการขนาดกลาง เช่น ประกอบธุรกิจร่วมกับบ้านอยู่อาศัยมีขนาดใหญ่ขึ้น

(SME)

- 3.() กิจการขนาดใหญ่ เช่น ธุรกิจอุตสาหกรรม หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ
- 4.() กิจการเฉพาะอย่าง เช่น กิจการโรงแรม โรงพยาบาล และกิจการให้เช่าที่พัก
- 5.() องค์กรไม่แสวงหากำไร เช่น มูลนิธิ
- 6.() ไฟฟ้าชั่วคราว เช่น งานก่อสร้างหรืองานที่จัดขึ้นเป็นพิเศษชั่วคราวตาม

เทศกาลต่างๆ

3. ตำแหน่งของท่านในองค์กรคือ

- 1.() ผู้อำนวยการ
- 2.() ผู้จัดการ
- 3.() หัวหน้าแผนก
- 4.() พนักงานด้านช่างเทคนิค
- 5.() พนักงานด้านบัญชี การเงิน
- 6.() พนักงานด้านบุคคล
- 7.() พนักงานด้านธุรการ
- 8.() อื่นๆ.....

4. องค์กรหรือกิจการของท่านมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1.() ต่ำกว่า 30,000 บาท
- 2.() 30,001 -50,000 บาท
- 3.() 50,001-100,000 บาท
- 4.() 100,001-500,000 บาท
- 5.() 500,001-1,000,000 บาท
- 6.() 1,000,001-10,000,000 บาท
- 7.() 10,000,001-50,000,000 บาท
- 8.() มากกว่า 50,000,000 บาท

5. องค์กรหรือกิจการของท่านจ่ายค่าไฟเฉลี่ยต่อเดือน

- 1.() ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 2.() 10,001 - 50,000 บาท
- 3.() 50,001 – 100,000 บาท
- 4.() 100,001 – 500,000 บาท
- 5.() 500,001 – 1,000,000 บาท
- 6.() 1,000,0001- 10,000,000 บาท
- 7.() มากกว่า 10,000,000 บาท

6. ช่วงเวลาที่เคยมาติดต่อขอรับบริการ

- 1.() ระหว่างเวลา 08.30-12.00 น.
- 2.() ระหว่างเวลา 12.01-13.00 น.
- 3.() ระหว่างเวลา 13.01-16.30 น.
- 4.() ระหว่างเวลา 16.31-21.30 น.
- 5.() ระหว่างเวลา 21.31-08.29 น.

7. องค์กรหรือกิจการของท่านเคยติดต่อรับบริการจากการไฟฟ้าในเรื่องใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| 1.() ขอชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือน | 2.() ชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า |
| 3.() ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ | 4.() ขอขยายเขตระบบไฟฟ้า |
| 5.() ชำระค่าต่อกลับมิเตอร์ | 6.() ขอย้ายระบบไฟฟ้า |
| 7.() ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า | 8.() ขอบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า |
| 9.() ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า | 10.() ขอลด/เพิ่มขนาดมิเตอร์ |
| 11.() ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ | 12.() ขอเปลี่ยนประเภทการใช้ไฟฟ้า |
| 13.() ขอตัดฝากมิเตอร์ | 14.() ขอโอนเปลี่ยนชื่อ |
| 15.() ขอเช่าอุปกรณ์ | 16.() ขอใช้สิทธิทหารผ่านศึก |
| 17.() ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า | 18.() อื่นๆ โปรดระบุ |

8. สถานที่ใช้ไฟฟ้าขององค์กรหรือกิจการของท่านตั้งอยู่ในเขตตำบล

- | | |
|-------------------------------|--------------------|
| 1.() ป่าแดด | 2.() ท่าศาลา |
| 3.() หนองหอย | 4.() หนองป่าครั่ง |
| 5.() แม่เหิยะ | 6.() พระสิงห์ |
| 7.() ศรีภูมิ | 8.() ช้างม่วย |
| 9.() หายยา | 10.() วัดเกต |
| 11.() ตำบลอื่น โปรดระบุ..... | |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการเปรียบเทียบระหว่าง ระดับความคาดหวังและผลที่ได้รับจริงจากการใช้บริการ

<p>ระดับความคาดหวัง (Expectation) ของคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่</p> <p>คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด ตามระดับความคาดหวัง (Expectation) ก่อนใช้บริการของท่าน</p> <p>5 = มีความคาดหวังมากที่สุด 4 = มีความคาดหวังมาก</p> <p>3 = มีความคาดหวังปานกลาง 2 = มีความคาดหวังน้อย</p> <p>1 = มีความคาดหวังน้อยที่สุด</p>	<p>ผลที่ได้รับจากการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ของคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ สิ่งสัมผัสได้ (Tangible) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)</p> <p>คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุดตามผลที่ได้รับหรือสิ่งที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ทำให้แก่ท่าน หลังการใช้บริการของท่าน</p> <p>5 = ได้รับมากที่สุด 4 = ได้รับมาก</p> <p>3 = ได้รับปานกลาง 2 = ได้รับน้อย</p> <p>1 = ได้รับน้อยที่สุด</p>									
<p>คุณภาพบริการ</p>	<p>ระดับความคาดหวัง</p>					<p>ระดับของบริการจริงที่ได้รับ</p>				
	<p>มากที่สุด</p> <p>(5)</p>	<p>มาก</p> <p>(4)</p>	<p>ปานกลาง</p> <p>(3)</p>	<p>น้อย</p> <p>(2)</p>	<p>น้อยที่สุด</p> <p>(1)</p>	<p>มากที่สุด</p> <p>(5)</p>	<p>มาก</p> <p>(4)</p>	<p>ปานกลาง</p> <p>(3)</p>	<p>น้อย</p> <p>(2)</p>	<p>น้อยที่สุด</p> <p>(1)</p>
<p>ด้านสิ่งที่สัมผัสได้</p> <p>1. การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า</p>										

คุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับบริการจริงที่ได้รับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆแยกให้ทราบประเภทการบริการในการไฟฟ้า										
3. การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของหน่วยงาน ดูเรียบร้อย เหมาะสม และคล่องตัวกับหน้าที่ ที่ปฏิบัติ และมีป้ายชื่อ ห้อยคอแสดงตน										
4. เอกสารและข้อมูลแนะนำการขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย										

คุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับบริการจริงที่ได้รับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ										
5.พนักงานมีความรับ ผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วนตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า										
6.พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า										
7.พนักงานให้บริการท่านโดยไม่มีเกิดความผิดพลาด										
8. เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ										

คุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับบริการจริงที่ได้รับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
9. พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ										
10. มีเก้าอี้นั่งรอเพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ										
11. มีเครื่องดื่มไว้บริการขณะนั่งรอ										
ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า 12. มีระบบการให้บริการด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว										

คุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับบริการจริงที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13. พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า										
14. พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ										
ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจ										
15. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้า ทั้งในและนอกสถานที่										
16. พนักงานให้การบริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ										

คุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับบริการจริงที่ได้รับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
17. พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ มีมารยาทเคารพและให้เกียรติเมื่อมารับบริการ										
ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล 18. ท่านได้รับบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการมารับบริการ										
19. เวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า										
20. การไฟฟ้ามีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น										

คุณภาพบริการ	ระดับความคาดหวัง					ระดับบริการจริงที่ได้รับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
21. กรณี มี เรื่อง ร้องเรียนหรือเรื่อง ค่วนจะได้รับการ ช่วยเหลือ จาก พนักงานเป็นอย่างดี										
22. พนักงานสามารถ เข้าใจความต้องการ เฉพาะของลูกค้าได้ อย่างชัดเจน										

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัย ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ภาคผนวก ข

มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2542 เห็นชอบมติคณะกรรมการ นโยบายพลังงานแห่งชาติ (สพช.) เรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการของไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายเพื่อให้การปฏิบัติงานของ กฟภ.คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งเป็นเกณฑ์ในการกำกับดูแลการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายผ่าน สพช. ต่อไป

มาตรฐานคุณภาพบริการนี้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2543 ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standard)
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถรักษามาตรฐานคุณภาพบริการที่ดีและถือปฏิบัติต่อไป

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.1 ระบบแรงดัน 115 กิโลโวลต์
 - แรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์
 - แรงดันสูงสุด 120.7 กิโลโวลต์
 - 1.1.2 ระบบแรงดัน 22-33 กิโลโวลต์
 - ระบบ 22 กิโลโวลต์
 - แรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์
 - แรงดันสูงสุด 23.1 กิโลโวลต์

ระบบ 33 กิโลโวลต์

-แรงดันต่ำสุด 31.3 กิโลโวลต์

-แรงดันสูงสุด 34.7 กิโลโวลต์

1.1.3 ระบบแรงดัน 220/380 โวลต์

ระบบ 220 โวลต์

-แรงดันต่ำสุด 200 โวลต์

-แรงดันสูงสุด 240 โวลต์

ระบบ 380 โวลต์

-แรงดันต่ำสุด 342 โวลต์

-แรงดันสูงสุด 418 โวลต์

1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

1.2.1 ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIFI)

-มาตรฐานการบริการเขตเมือง จำนวน 13.70 ครั้ง/ราย/ปี

-มาตรฐานการบริการเขตอุตสาหกรรม จำนวน 4.95 ครั้ง/ราย/ปี

-มาตรฐานการบริการเขตชนบท จำนวน 21.28 ครั้ง/ราย/ปี

1.2.1 ค่าดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIDI)

-มาตรฐานการบริการเขตเมือง จำนวน 884 นาที/ราย/ปี

-มาตรฐานการบริการเขตอุตสาหกรรม จำนวน 324 นาที/ราย/ปี

-มาตรฐานการบริการเขตชนบท จำนวน 1615 นาที/ราย/ปี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standard)

2.1 การจ่ายไฟคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

-มาตรฐานการบริการสามารถจ่ายไฟคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

2.2 การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า

-มาตรฐานการบริการสามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ร้อยละ 60 ภายใน 6 เดือน

2.3 การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า

-มาตรฐานการบริการสามารถตอบคำถามที่มาร้องเรียนคิดเป็นร้อยละ 80 ของคำถามทั้งหมดภายใน 30 วันหลังจากได้รับคำร้อง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

3.1. คุณภาพไฟฟ้า

3.1.1 การแจ้งการดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน อย่างน้อย 2 วัน ระยะเวลาดับไฟฟ้าต้องไม่เกินที่แจ้งไว้ ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้ายดับ ภายใน 24 ชั่วโมงนับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

3.2. ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟ

3.2.1 ระบบแรงดัน 380/220 โวลท์

-ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขนาดมิเตอร์ไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส (ไม่ขยายเขตแรงต่ำ)

ในเขตเมือง

-มาตรฐานบริการ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

ในเขตชนบท

-มาตรฐานบริการ ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

-ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขนาดมิเตอร์เกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)

ในเขตเมือง ติดตั้ง ภายใน 2 วันทำการ

ในเขตเมือง ติดตั้ง ภายใน 5 วันทำการ

3.2.2 ระบบแรงดันสูง 22-33กิโลโวลท์(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการภายนอก

A .ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ มาตรฐานการบริการต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 35 วันทำการ

B.ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ มาตรฐานการบริการต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 55 วันทำการ

4.ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข

4.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน มาตรฐานการบริการต้องดำเนินการเสร็จภายใน 30 วันทำการ

4.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า(กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)มาตรฐานการบริการต้องดำเนินการเสร็จภายใน 20 วันทำการ

4.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟฟ้ากระพริบ มาตรฐานการบริการต้องไปพบผู้ใช้ไฟภายใน 15 วันทำการ

4.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า มาตรฐานการบริการต้องไปพบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 วันทำการ

5. ระยะเวลาต่อการกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกตัดจ่ายไฟ(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

5.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ใช้พลังงานไฟฟ้าต่ำกว่า 30kW) อาศัยอยู่ในเขตเมือง มาตรฐานการบริการต้องจ่ายไฟกลับคืน ภายใน 2 วันทำการ

5.2 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ใช้พลังงานไฟฟ้าต่ำกว่า 30kW) อาศัยอยู่ในเขตชนบท มาตรฐานการบริการต้องจ่ายไฟกลับคืน ภายใน 5 วันทำการ

5.3 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่(ใช้พลังงานไฟฟ้าตั้งแต่ 30kWขึ้นไป)มาตรฐานการบริการต้องจ่ายไฟกลับคืน ภายใน 2 วันทำการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายทองศุภร์ วงศ์โสภากา
วัน เดือน ปี เกิด	10 สิงหาคม พ.ศ. 2512
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2541 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประสบการณ์	พ.ศ. 2541-2546 วิศวกรมิเตอร์หม้อแปลง ฝ่ายบริการลูกค้าการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2546-2555 หัวหน้าแผนกพัฒนาและฝึกอบรม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2555-ปัจจุบัน หัวหน้าแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด เชียงใหม่



รับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ight © by Chiang Mai University
rights reserved