

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังชิ้น ประจำปี 2565

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                     |                 | ต.ค. 65        | พ.ย. 65 | ธ.ค. 65 | ไตรมาส 4 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                            | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                             |                 | 34             | 22      | 11      | 67       |              |
|                                                                                                                                                                                     |                 | -              | -       | -       | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                                                                            | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> |                 | -              | -       | -       | 0        |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างจริง                                                                                                                                                |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                                                                                                                                  | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                     |                 | 16,527         | 16,555  | 16,597  |          |              |
|                                                                                                                                                                                     |                 | 16,527         | 16,555  | 16,597  |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                                                                                                | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                      |                 | 1,644          | 1,646   | 1,648   |          |              |
|                                                                                                                                                                                     |                 | 1,644          | 1,646   | 1,648   |          |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                     |                 | ต.ค. 65        | พ.ย. 65 | ธ.ค. 65 | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                 | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>- เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>- เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                        |                                          | ต.ค. 65        | พ.ย. 65 | ธ.ค. 65 | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                                 |                                          |                |         |         |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |                                          |                |         |         |          |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                           | 100%                                     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                        | -                                        | -              | -       | -       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                        | ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                  | -              | -       | -       | 0        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                          |                                          |                |         |         |          |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                          | 100%                                     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                        | -                                        | -              | -       | -       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                        | ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | -              | -       | -       | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                |                                          |                |         |         |          |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                |                                          |                |         |         |          |              |
|                                                                                                                                                                        | 100%                                     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                        | -                                        | -              | -       | -       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                        | แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)    | -              | -       | -       | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                 |                                          |                |         |         |          |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                         |          | ต.ค. 65        | พ.ย. 65 | ธ.ค. 65 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้าแล้ว) |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                     |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                         |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          |                | 2       | 2       | 4        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 15             | 28      | 42      | 85       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                        |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                         |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                               | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | -              | -       | -       | 0        |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                |          | ต.ค. 65        | พ.ย. 65 | ธ.ค. 65 | ไตรมาส 4 |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                         |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| 3.2.2 หมั่นแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 กิโลแอมป์ไม่เกิน 2,000 กิโลแอมป์<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                   | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าห้องขอหรือห้องเรียน                                                                                                                                                              |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                   | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                      | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                                                                                                                                               | 95%      | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ต.ค. 65        | พ.ย. 65 | ธ.ค. 65 | ไตรมาส 4 |              |
| <p>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ</li> <li>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| <p><b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b></p> <p><b>3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เขตเมือง <ul style="list-style-type: none"> <li>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)</li> <li>เกิน 1 วันทำการ (ราย)</li> </ul> </li> <li>- นอกเขตเมือง <ul style="list-style-type: none"> <li>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)</li> <li>เกิน 3 วันทำการ (ราย)</li> </ul> </li> </ul> <p><b>3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</li> <li>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</li> </ul> |          |                |         |         |          |              |
| <p><b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)</li> <li>เกิน 10 วันทำการ (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 85%      | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |

รายงานสรุปการขอใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังชิ้น ประจำ เดือน ธันวาคม 2565

| กลุ่ม       | มิเตอร์ (AMP) | เฟส | ในเขตเทศบาล | นอกเขตเทศบาล | รวม | ในเขต         |         |         |          | นอกเขต        |         |         |           | ไม่ดำเนินการ     |       |        |
|-------------|---------------|-----|-------------|--------------|-----|---------------|---------|---------|----------|---------------|---------|---------|-----------|------------------|-------|--------|
|             |               |     |             |              |     | ไม่เกิน 2 วัน | 3-5 วัน | >=6 วัน | รวมในเขต | ไม่เกิน 2 วัน | 3-5 วัน | >=6 วัน | รวมนอกเขต | ติดตั้งแล้วเสร็จ | ในเขต | นอกเขต |
| กฟส.วังชิ้น | 5(15)A        | 1P  | 2           | 19           | 21  | 2             |         |         | 2        | 19            |         |         | 19        | 21               |       |        |
|             | 15(45)A       | 1P  |             | 22           | 22  | 0             |         |         | 0        | 22            |         |         | 22        | 22               |       |        |
|             | 30(100)A      | 1P  |             |              | 0   | 0             |         |         | 0        | 0             |         |         | 0         | 0                |       |        |
|             | 15(45)A       | 3P  |             |              | 0   | 0             |         |         | 0        | 0             |         |         | 0         | 0                |       |        |
|             | 30(100)A      | 3P  |             |              | 0   | 0             |         |         | 0        | 0             |         |         | 0         | 0                |       |        |
|             | 5AwithCT      | 1P  |             |              | 0   | 0             |         |         | 0        | 0             |         |         | 0         | 0                |       |        |
|             | 5AwithCT      | 3P  |             |              | 0   | 0             |         |         | 0        | 0             |         |         | 0         | 0                |       |        |
|             | CT+PT         | 3P  |             |              | 0   | 0             |         |         | 0        | 0             |         |         | 0         | 0                |       |        |
|             | 5(45)TOU      | 1P  |             |              | 0   | 0             |         |         | 0        | 0             |         |         | 0         | 0                |       |        |
|             | 5(100)TOU     | 1P  |             |              | 0   | 0             |         |         | 0        | 0             |         |         | 0         | 0                |       |        |
|             | 5(100)TOU     | 3P  |             | 1            | 1   | 0             |         |         | 0        | 1             |         |         | 1         | 1                |       |        |
|             |               |     |             |              |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |
|             |               |     |             |              |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |
|             |               |     |             |              |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |
|             |               |     |             |              |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |
| รวม         |               |     | 2           | 42           | 44  | 2             | 0       | 0       | 2        | 42            | 0       | 0       | 42        | 44               | 0     | 0      |