

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังชิ้น ประจำปี 2566

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                     |                 | ต.ค. 66        | พ.ย. 66 | ธ.ค. 66 | ไตรมาส 3 |              |
| 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>- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                |                 | 36             | 13      | -       | 49       |              |
|                                                                                                                                                                                     |                 | -              | -       | -       | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)                                                                               | 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 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                     |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                                                                                                                                 | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                    |                 | 16,904         | 16,916  | 0       |          |              |
|                                                                                                                                                                                     | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                                                                                                |                 |                |         |         |          |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                      |                 | 1,668          | 1,668   | 0       |          |              |
|                                                                                                                                                                                     |                 | 1,668          | 1,668   | 0       |          |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | ต.ค. 66        | พ.ย. 66 | ธ.ค. 66 | ไตรมาส 3 |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                     | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> <li>- เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที</b><br><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า</li> <li>- เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>             | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                       |          | ต.ค. 66        | พ.ย. 66 | ธ.ค. 66 | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                       |          |                |         |         |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |         |         |          |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                          | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                              |          | 4              | 4       |         | 8        |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                             |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                         |          | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                         | 100%     | 4              | 4       | 0       | 8        |              |
| - ปฏิบัติงานต้นตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                            |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานต้นตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                               |          |                |         |         |          |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                               |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                |          | -              | -       | -       | 0        |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ล. 66        | พ.ย. 66 | ธ.ค. 66 | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 1              | 0       |         | 1        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 17             | 12      |         | 29       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 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 หม้อแปลงขนาดไม่เกิน 250 เควี                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | -              | -       | -       | 0        |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                |          | ต.ล. 66        | พ.ย. 66 | ธ.ค. 66 | ไตรมาส 3 |              |
| 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 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือของตู้หรือเรียน                                                                                                                                                           |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<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 และไฟฟ้าการะพริบ<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.ล. 66        | พ.ย. 66 | ธ.ค. 66 | ไตรมาส 3                         |              |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                      |          | -              | -       | -       | 0<br>0                           |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอครบถ้วน)</b>                                           |          |                |         |         |                                  |              |
| <b>3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก</b><br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%<br>0<br>0<br>100%<br>0<br>0 |              |
| <b>3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                   | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%<br>0<br>0                   |              |
| <b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยหนี้หรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         | 85%      | 100%           | 100%    | 100%    | 100%<br>0<br>0                   |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังชิ้น ประจำ เดือน พฤศจิกายน พุทธศักราช ๒๕๖๕

ทฤษฎีบท ๒.๑๕. ให้  $\mathcal{A}$  เป็นอัลเจบราของเซตที่มีหน่วย  $1$  และ  $\mu$  เป็น

| กลุ่ม      | มิเตอร์ (AMP) | เฟส | ในเขต เทศบาล | นอกเขต เทศบาล | รวม | ในเขต         |         |         |          | นอกเขต        |         |         |           | ไม่ได้ดำเนินการ  |       |        |     |
|------------|---------------|-----|--------------|---------------|-----|---------------|---------|---------|----------|---------------|---------|---------|-----------|------------------|-------|--------|-----|
|            |               |     |              |               |     | ไม่เกิน 2 วัน | 3-5 วัน | >=6 วัน | รวมในเขต | ไม่เกิน 2 วัน | 3-5 วัน | >=6 วัน | รวมนอกเขต | ติดตั้งแล้วเสร็จ | ในเขต | นอกเขต | รวม |
| กฟผ.วังหิน | 5(15)A        | 1P  |              | 3             | 3   |               |         |         | 0        | 3             |         |         | 3         | 3                |       |        | 0   |
|            | 15(45)A       | 1P  |              | 9             | 9   |               |         |         | 0        | 9             |         |         | 9         | 9                |       |        | 0   |
|            | 30(100)A      | 1P  |              |               | 0   |               |         |         | 0        |               |         |         | 0         | 0                |       |        | 0   |
|            | 15(45)A       | 3P  |              |               | 0   |               |         |         | 0        |               |         |         | 0         | 0                |       |        | 0   |
|            | 30(100)A      | 3P  |              |               | 0   |               |         |         | 0        |               |         |         | 0         | 0                |       |        | 0   |
|            | 5AwithCT      | 1P  |              |               | 0   |               |         |         | 0        |               |         |         | 0         | 0                |       |        | 0   |
|            | 5AwithCT      | 3P  |              |               | 0   |               |         |         | 0        |               |         |         | 0         | 0                |       |        | 0   |
|            | CT+PT         | 3P  |              |               | 0   |               |         |         | 0        |               |         |         | 0         | 0                |       |        | 0   |
|            |               |     |              |               |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
|            |               |     |              |               |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
|            |               |     |              |               |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
|            |               |     |              |               |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
|            |               |     |              |               |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
|            |               |     |              |               |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
|            |               |     |              |               |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
|            |               |     |              |               |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
|            |               |     |              |               |     |               |         |         |          |               |         |         |           |                  |       |        |     |
| รวม        |               |     | 0            | 12            | 12  | 0             | 0       | 0       | 0        | 12            | 0       | 0       | 12        | 12               | 0     | 0      | 0   |