

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังชิ้น ประจำปี ๒๕๖๗

๒๕๖๗

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          | ม.ค. ๖๗        | ก.พ. ๖๗ | มี.ค. ๖๗ | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><br><b>3.1.1</b> การแจ้งข้อบกพร่องหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งข้อดับไฟล่วงหน้า</li> <li>- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li> <li>- แจ้งข้อดับไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li> </ul> <b>การปฏิบัติงาน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> </ul> | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| <b>3.1.2</b> การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)</li> <li>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br><b>3.2.1</b> ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          |                |         |          |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ม.ค. 67        | ก.พ. 67 | มี.ค. 67 | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส     |          |                |         |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                             | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 1              | -       | -        | 1        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                  |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 38             | -       | -        | 38       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                  |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ                          | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -       | -        | 0        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                   |          |                |         |          |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า      | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |                |                | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                |          | ม.ค. 67        | ก.พ. 67        | มี.ค. 67       | ไตรมาส 1       |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                              |          | 8<br>-         | -              | -              | 8<br>0         |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     | 100%     | 100%<br>7<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>7<br>0 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                      | 100%     | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>0<br>0 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>0<br>0 |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                            | 95%      | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>-<br>- | 100%<br>0<br>0 |              |
| 3.4 ระยะเวลากลับไฟฟ้า การถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                                |          |                |                |                |                |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ฟรีรายเล็ก<br>- เขตเมือง                                                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%           | 100%           | 100%           |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                |          | -<br>-         | -<br>-         | -<br>-         | 0<br>0         |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100%           | 100%           | 100%           |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                         |          | -              | -              | -              | 0              |              |



| งาน/โครงการ                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|-----------|--------------|
|                                                                                                                                            |          | ม.ค. 67        | ก.พ. 67   | มี.ค. 67  | ไตรมาส 1  |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)<br>3.4.2 ผู้ใช้ฟรีรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                         | 100%     | -<br>100%      | -<br>100% | -<br>100% | 0<br>100% |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                          | 85%      | -<br>100%      | -<br>100% | -<br>100% | 0<br>100% |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ปรับปรุงไว้ในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) |          | -<br>100%      | -<br>100% | -<br>100% | 0<br>100% |              |

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | ม.ค. 67        | ก.พ. 67 | มี.ค. 67 | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li><li>- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li></ul>                                             | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) <ul style="list-style-type: none"><li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li><li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li></ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |                |         |          |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย <ul style="list-style-type: none"><li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li><li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li></ul>                                                                                        | ไม่น้อยกว่า 98% | 0%             | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย <ul style="list-style-type: none"><li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li><li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li></ul>                                                                                       | 100%            | 16,988         | 0%      | 100%     | 100%     |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                                                                                                                                                                                                                               |                 |                |         |          |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 <ul style="list-style-type: none"><li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li><li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li></ul>                                                                                                                  | ไม่น้อยกว่า 95% | 0              | 100%    | 100%     | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | 18,658         |         |          |          |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | ม.ค. 67        | ก.พ. 67 | มี.ค. 67 | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | 100%            | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |              |

กรมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอแจ้งให้ประชาชน  
ทราบ

กรมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอแจ้งให้ประชาชน  
ทราบ

| กลุ่ม      | มิเตอร์ (AMP) | เฟส | ในเขต | นอกเขต | 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 | รวม |
| กฟล.วังสาม | 5(15)A        | 1P  | 1     | 12     | 13  | 1             |         |         | 1        | 12            |         |              | 12        | 13               |       |        | 0   |
|            | 15(45)A       | 1P  |       | 24     | 24  |               |         |         | 0        | 24            |         |              | 24        | 24               |       |        | 0   |
|            | 5(100)A       | 1P  |       | 2      | 2   |               |         |         | 0        | 2             |         |              | 2         | 2                |       |        | 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   |
|            |               |     |       |        |     |               |         |         |          |               |         |              |           |                  |       |        |     |
|            |               |     |       |        |     |               |         |         |          |               |         |              |           |                  |       |        |     |
|            |               |     |       |        |     |               |         |         |          |               |         |              |           |                  |       |        |     |
|            |               |     |       |        |     |               |         |         |          |               |         |              |           |                  |       |        |     |
|            |               |     |       |        |     |               |         |         |          |               |         |              |           |                  |       |        |     |
| ๕.         |               |     |       |        |     |               |         |         |          |               |         |              |           |                  |       |        |     |
|            |               |     |       |        |     |               |         |         |          |               |         |              |           |                  |       |        |     |
| รวม        |               |     | 1     | 38     | 39  | 1             | 0       | 0       | 1        | 38            | 0       | 0            | 38        | 39               | 0     | 0      | 0   |