

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังชิ้น ประจำเดือน สิงหาคม 2568

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ก.ค. 68        | ส.ค. 68 | ก.ย. 68 | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                              | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                          |                 | ก.ค. 68        | ส.ค. 68 | ก.ย. 68 | ไตรมาส 2 |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |                 |                |         |         |          |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังชิ้น ประจำเดือน สิงหาคม 2568

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ก.ค. 68        | ส.ค. 68 | ก.ย. 68 | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                                                                                                                    |          |                |         |         |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย                     | ผลการดำเนินงาน                    |                                   |                                  |                                   | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                          |                              | ก.ค. 68                           | ส.ค. 68                           | ก.ย. 68                          | ไตรมาส 2                          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<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%<br><br><br><br><br>100% | 100%<br>1<br>-<br>100%<br>15<br>- | 100%<br>1<br>-<br>100%<br>11<br>- | 100%<br>-<br>-<br>100%<br>-<br>- | 100%<br>2<br>0<br>100%<br>26<br>0 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%<br><br><br>100%         | 100%<br>-<br>-<br>100%<br>-<br>-  | 100%<br>-<br>-<br>100%<br>-<br>-  | 100%<br>-<br>-<br>100%<br>-<br>- | 100%<br>0<br>0<br>100%<br>0<br>0  |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                     | 100%                         | 100%<br>-<br>-                    | 100%<br>-<br>-                    | 100%<br>-<br>-                   | 100%<br>0<br>0                    |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                               | 100%                         | 100%<br>-<br>-                    | 100%<br>-<br>-                    | 100%<br>-<br>-                   | 100%<br>0<br>0                    |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน<br>3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                            | 100%                         | 100%                              | 100%                              | 100%                             | 100%                              |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค. 68        | ส.ค. 68 | ก.ย. 68 | ไตรมาส 2 |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 2              | -       | -       | 2        |              |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                               | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                               |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                        | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                 |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                                                     | 95%      | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                                     |          |                |         |         |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                         |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                          |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -       | -       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -       | -       | 0        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน      |                     |                     |                     | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | ก.ค. 68             | ส.ค. 68             | ก.ย. 68             | ไตรมาส 2            |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)<br>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                        | 100%     | -<br>100%<br>-<br>- | -<br>100%<br>-<br>- | -<br>100%<br>-<br>- | 0<br>100%<br>0<br>0 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 100%<br>-<br>-      | 100%<br>-<br>-      | 100%<br>-<br>-      | 100%<br>0<br>0      |              |

รายงานสรุปการขอใช้ไฟและติดตั้งมิเตอร์  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังชิ้น ประจำ เดือน สิงหาคม

2568

| กลุ่ม       | มิเตอร์<br>(AMP) | เฟส | ในเขต<br>เทศบาล | นอกเขต<br>เทศบาล | 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 |
| กฟส.วังชิ้น | 5(15)A           | 1P  |                 | 1                | 1   |               |         |         | 0        | 1             |         |         | 1         | 1                |              |        | 0   |
|             | 15(45)A          | 1P  | 1               | 9                | 10  | 1             |         |         | 1        | 9             |         |         | 9         | 10               |              |        | 0   |
|             | 5(100)A          | 1P  |                 |                  | 0   |               |         |         | 0        |               |         |         | 0         | 0                |              |        | 0   |
|             | 30(100)A         | 1P  |                 |                  | 0   |               |         |         | 0        |               |         |         | 0         | 0                |              |        | 0   |
|             | 15(45)A          | 3P  |                 |                  | 0   |               |         |         | 0        |               |         |         | 0         | 0                |              |        | 0   |
|             | 5(100)A          | 3P  |                 | 1                | 1   |               |         |         | 0        | 1             |         |         | 1         | 1                |              |        | 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         |                  |     | 1               | 11               | 12  | 1             | 0       | 0       | 1        | 11            | 0       | 0       | 11        | 12               | 0            | 0      | 0   |