

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเวียงป่าเป้า โทร 053-952354

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย                                                     | ผลการดำเนินงาน                         |                      |                      |                      | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                              | เม.ย.                                  | พ.ค.                 | มิ.ย.                | ไตรมาส 2             |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                                                                                                | ไม่น้อยกว่า 90 %                                             | 27<br>-                                | -<br>-               | -<br>-               | -<br>-               |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                         | ไม่น้อยกว่า 95 %                                             | 1<br>-                                 | -<br>-               | -<br>-               | -<br>-               |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br><b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือนทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 98 %<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 24,317<br>24,317<br><br><br>471<br>471 | -<br>-<br><br>-<br>- | -<br>-<br><br>-<br>- | -<br>-<br><br>-<br>- |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน   |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|--------|--------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                  | เม.ย.            | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |                                                                                             |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                         | ไม่น้อยกว่า 95 % | 24,788<br>24,788 | -<br>- | -<br>- | -<br>-   |                                                                                             |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%             | -<br>-           | -<br>- | -<br>- | -<br>-   |                                                                                             |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90 % | -<br>-           | -<br>- | -<br>- | -<br>-   | ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ต้อง<br>รายงานผล เพราะ กวป.ใช้ผลการดำเนินงาน<br>จาก กบพ. |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเวียงป่าเป้า โทร 053-952354

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย                             | ผลการดำเนินงาน               |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      | เม.ย.                        | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพการไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้างว่งหน้าน้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br>100% | 5<br><br>-<br><br>5<br><br>- | - - - - | - - - - |          |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                                 | 100%                                 | 53<br>2                      | - -     | - -     | - -      |              |



| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>- ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>- เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                 |          | -<br>-         | -<br>- | -<br>- | -<br>-   |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                                                                                                                    |          |                |        |        |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>- ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>- เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                     | 100%     | 7<br>-         | -<br>- | -<br>- | -<br>-   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>- ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>- เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                                 | 100%     | 20<br>-        | -<br>- | -<br>- | -<br>-   |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                       | 100%     | -<br>-         | -<br>- | -<br>- | -<br>-   |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 10<br>-        | -<br>- | -<br>- | -<br>-   |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย                                                                                             | ผลการดำเนินงาน                            |                                           |                                           |                                           | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                      | เม.ย.                                     | พ.ค.                                      | มิ.ย.                                     | ไตรมาส 2                                  |                                                                                                                                       |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                                                                                                                                                                                               | 95%                                                                                                  | -<br>-                                    | -<br>-                                    | -<br>-                                    | -<br>-                                    | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยาย<br>เขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆ<br>ก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน</b><br>3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย<br><b>เขตเมือง</b><br>- ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>- เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br><b>นอกเขตเมือง</b><br>- ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>- เกิน 3 วันทำการ (ราย)<br>3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่<br>- ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>- เกิน 2 วันทำการ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 36<br>-<br><br>45<br>-<br><br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- | -<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>-<br>- |                                                                                                                                       |
| <b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</b><br><b>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b><br>- ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>- เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                  | 85%                                                                                                  | -<br>-                                    | -<br>-                                    | -<br>-                                    | -<br>-                                    |                                                                                                                                       |