

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. 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 ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                                                                                   | ไม่น้อยกว่า 90 %                                             | 27<br>-                            | 100<br>1                           | -<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>-                             | 1<br>-                             | -<br>-               | -<br>-               |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือนทุกราย<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>471<br>471 | 24,341<br>24,341<br><br>471<br>471 | -<br>-<br><br>-<br>- | -<br>-<br><br>-<br>- |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                              | 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 | 24,812<br>24,812 | -<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>-           | 3<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. ใช้ผลการดำเนินงานจาก<br>กบท. |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2567  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเวียงป่าเป้า โทร. 053-952354

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพการไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าน้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 5              | -    | -     | -        |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kva ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                              | 100%     | 53             | 100  | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | 2              | 1    | -     | -        |              |
| รวมโครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |

| จ.นร./เทศบาล                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เขตเทศบาล | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 | หมายเหตุ/อุปสรรค                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|------|-------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</p> <p>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</p> <p>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p><b>เขตเมือง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภายใน 1 วันทำการ (ราย)</li> <li>- เกิน 1 วันทำการ (ราย)</li> </ul> <p><b>นอกเขตเมือง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภายใน 3 วันทำการ (ราย)</li> <li>- เกิน 3 วันทำการ (ราย)</li> </ul> | 100%      | 8     | 5    | -     | -        |                                                                                                                                                                                    |
| <p>3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส</p> <p><b>เขตเมือง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภายใน 1 วันทำการ (ราย)</li> <li>- เกิน 1 วันทำการ (ราย)</li> </ul> <p><b>นอกเขตเมือง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภายใน 3 วันทำการ (ราย)</li> <li>- เกิน 3 วันทำการ (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                    | 100%      | -     | -    | -     | -        | <p>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง</p> <p>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง</p> |
| <p>3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี)</p> <p>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ภายใน 35 วันทำการ (ราย)</li> <li>- เกิน 35 วันทำการ (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 100%      | -     | -    | -     | -        |                                                                                                                                                                                    |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>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 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>- ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>- เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                     | 100%     | 7<br>-         | 12<br>- | -<br>- | -<br>-   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>- ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>- เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                             | 100%     | 20<br>-        | 80<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>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 10<br>-        | -<br>-  | -<br>- | -<br>-   |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 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. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต<br>ให้กับผู้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ก็ตาม) จึง<br>จำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้ผู้ไฟฟ้า |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตาม</b><br><b>เงื่อนไขครบถ้วน</b><br>3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าย่อย<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>- | 58<br>-<br><br>106<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>-                                  |                                                                                                                               |