

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.หนองม่วงไข่ สังกัด กฟจ.แพร่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%                   |      |       | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 |                        |      |       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 |                        |      |       | 0        |              |

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                            |                 | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                                                                                     |                 |                        |      |       |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย                                                                      | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                                                |                 | 10,382                 |      |       | 10,382   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                   |                 | 10,382                 |      |       | 10,382   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                                       | 100%            | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                                                |                 | 1,855                  |      |       | 1,855    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                    |                 | 1,855                  |      |       | 1,855    |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                                             | ไม่น้อยกว่า 95% | 98.50%                 |      |       | 98.50%   |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                                          |                 | 12,054                 |      |       | 12,054   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                     |                 | 12,237                 |      |       | 12,237   |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้</b><br><b>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า</b><br><b>ร้อยละ 100</b> | 100%            | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                             |                 | 0                      |      |       | 0        |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                 |                 |                        |      |       |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                                   |                 | 0                      |      |       | 0        |              |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                              |                 |                        |      |       |          |              |

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                     |                 | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที                                                     |                 | 0                      |      |       | 0        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                                                        |                 | 0                      |      |       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.หนองม่วงไข่ สังกัด กฟจ.แพร่

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน ปี 2565                               |      |       |                                                      | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------|-------|------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                      | ม.ค.                                                 | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1                                             |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% |      |       | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% |              |

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | 100%     | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                         |          | 14                     |      |       | 14       |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                          |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                        |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                        |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                        |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 14                     |      |       | 14       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0                      |      |       | 0        |              |

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

| งาน/โครงการ                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                       |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส   |          |                        |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                            | 100%     | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                       |          |                        |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                          | 100%     | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0                      |      |       | 0        |              |

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

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                      |          |                        |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 7                      |      |       | 7        |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100%     | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 3                      |      |       | 3        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                     | 100%     | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          |                        |      |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                        |      |       |          |              |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                      |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเล็ก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ | 95%      | 100%                   |      |       | 100%     |              |
|                                                                                                                                      |          | 0                      |      |       | 0        |              |
|                                                                                                                                      |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                 |          |                        |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                                |          |                        |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                           | 100%     | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                               |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                        | 100%     | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                               |          | 126                    |      |       | 126      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                                | 100%     | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                               |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                |          | 0                      |      |       | 0        |              |

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2565 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ม.ค.                   | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%                   |      |       | 100%     |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0                      |      |       | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0                      |      |       | 0        |              |

รายงานสรุปการขอใช้ไฟฟ้าและติดตั้งมิเตอร์  
ณ วันที่ 1 มกราคม 2565 ถึงวันที่ 31 มกราคม 2565  
กฟส.หนองม่วงไข่

| กลุ่ม           | มิเตอร์<br>(แอมป์) | เฟส | ในเขต<br>เทศบาล | นอกเขต<br>เทศบาล | รวม | ในเขต   |        |         |          | นอกเขต        |         |         |           | ติดแล้วเสร็จ | ไม่ดำเนินการ |        |     |
|-----------------|--------------------|-----|-----------------|------------------|-----|---------|--------|---------|----------|---------------|---------|---------|-----------|--------------|--------------|--------|-----|
|                 |                    |     |                 |                  |     | ไม่เกิน | 3-5วัน | >=6 วัน | รวมในเขต | ไม่เกิน 2 วัน | 3-5 วัน | >=6 วัน | รวมนอกเขต |              | ในเขต        | นอกเขต | รวม |
| กฟส.หนองม่วงไข่ | 5(15) A.           | 1   | 0               | 5                | 5   | 0       | 0      | 0       | 0        | 5             | 0       | 0       | 5         | 5            | 0            | 0      | 0   |
|                 | 15(45) A.          | 1   | 0               | 9                | 9   | 0       | 0      | 0       | 0        | 9             | 0       | 0       | 9         | 9            | 0            | 0      | 0   |
|                 | 30(100) A.         | 1   | 0               | 0                | 0   | 0       | 0      | 0       | 0        | 0             | 0       | 0       | 0         | 0            | 0            | 0      | 0   |
|                 | 15(45) A.          | 3   | 0               | 0                | 0   | 0       | 0      | 0       | 0        | 0             | 0       | 0       | 0         | 0            | 0            | 0      | 0   |
|                 | 30(100) A.         | 3   | 0               | 0                | 0   | 0       | 0      | 0       | 0        | 0             | 0       | 0       | 0         | 0            | 0            | 0      | 0   |
| รวม             |                    |     | 0               | 14               | 14  | 0       | 0      | 0       | 0        | 14            | 0       | 0       | 14        | 14           | 0            | 0      | 0   |