

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.หนองม่วงไข่ สังกัด กฟจ.แพร่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี 2566 |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><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% | 100% | 100%     |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br><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%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 40                     | 39   | 44   | 123      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี 2566 |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                            |                 | ต.ค.                   | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                                                                                     |                 |                        |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย                                                                      | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%                   | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                                                |                 | 10,505                 | 10,505 | 10,500 | 31,510   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                   |                 | 10,505                 | 10,505 | 10,500 | 31,510   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                                       | 100%            | 100%                   | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                                                |                 | 1,870                  | 1,870  | 1,867  | 5,607    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                    |                 | 1,870                  | 1,870  | 1,867  | 5,607    |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                                             | ไม่น้อยกว่า 95% | 98%                    | 98%    | 98%    | 98.21%   |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                                          |                 | 12,146                 | 12,145 | 12,160 | 36,451   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                     |                 | 12,375                 | 12,375 | 12,367 | 37,117   |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้</b><br><b>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า</b><br><b>ร้อยละ 100</b> | 100%            | 100%                   | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                               |                 | 1                      | 1      | 0      | 2        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                  |                 | 0                      | 0      | 0      | 0        |              |

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ปี 2566 |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                     |                 | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที                                                     |                 | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                                                        |                 | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |



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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2566 |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                              |          | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 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%     |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                        |      |      |          |              |
| - เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                | 100%     | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                             | 100%     | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |

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

| งาน/โครงการ                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2566 |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                       |          | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส   |          |                        |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                            | 100%     | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                       |          |                        |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                          | 100%     | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |

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

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2566 |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                               |          |                        |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 25                     | 20   | 0    | 45       |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100%     | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0                      | 0    | 0    | -        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0                      | 0    | 0    | -        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          |                        |      |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                        |      |      |          |              |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2566 |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                      |          | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเล็ก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ | 95%      | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                      |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
|                                                                                                                                      |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                 |          |                        |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                                |          |                        |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                           | 100%     | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                               |          | 92                     | 63   | 58   | 213      |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                |          | 0                      | 0    | 0    | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                        | 100%     | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                               |          | 246                    | 229  | 352  | 827      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                                | 100%     | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                               |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ปี 2566 |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ต.ค.                   | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%                   | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0                      | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานสรุปการขอใช้ไฟฟ้าและติดตั้งมิเตอร์  
ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2566 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2566

กฟล.หนองม่วงไข่

| กลุ่ม           | มิเตอร์<br>(แอมป์) | เฟส | ในเขต<br>เทศบาล | นอกเขต<br>เทศบาล | รวม | ในเขต         |        |         |          | นอกเขต        |         |         |           | ติดตั้งเสร็จ | ไม่ดำเนินการ |        |     |
|-----------------|--------------------|-----|-----------------|------------------|-----|---------------|--------|---------|----------|---------------|---------|---------|-----------|--------------|--------------|--------|-----|
|                 |                    |     |                 |                  |     | ไม่เกิน 2 วัน | 3-5วัน | >=6 วัน | รวมในเขต | ไม่เกิน 2 วัน | 3-5 วัน | >=6 วัน | รวมนอกเขต |              | ในเขต        | นอกเขต | รวม |
| กฟล.หนองม่วงไข่ | 5(15) A.           | 1   | 0               | 10               | 10  | 0             | 0      | 0       | 0        | 5             | 5       | 0       | 10        | 10           | 0            | 0      | 0   |
|                 | 15(45) A.          | 1   | 1               | 17               | 18  | 1             | 0      | 0       | 1        | 17            | 0       | 0       | 17        | 18           | 0            | 0      | 0   |
|                 | 5(45) A.           | 1   | 0               | 1                | 1   | 0             | 0      | 0       | 0        | 0             | 0       | 0       | 0         | 0            | 0            | 1      | 1   |
| รวม             |                    |     | 1               | 28               | 29  | 1             | 0      | 0       | 1        | 22            | 5       | 0       | 27        | 28           | 0            | 1      | 1   |