

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค. 66        | พ.ย. 66 | ธ.ค. 66 | ไตรมาส 4 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (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</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                              | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<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/โครงการ                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                    |                 | ต.ค. 66        | พ.ย. 66 | ธ.ค. 66 | ไตรมาส 4 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 100 | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                          |                 | 0              | 0       |         |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                             |                 | 0              | 0       |         |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที                                                       |                 | 0              | 0       |         |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                                                          |                 | 0              | 0       |         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านตาก

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ต.ค. 66        | พ.ย. 66 | ธ.ค. 66 | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |         |         |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้างานเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |         |         |          |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                     | ผลการดำเนินงาน               |                              |                              |                              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                              | ต.ค. 66                      | พ.ย. 66                      | ธ.ค. 66                      | ไตรมาส 4                     |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้างว่งหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้างว่งหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                           | 100%<br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br>100% |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 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<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย) | 100%                         | 100%                         | 100%                         | 50%                          | 89%                          |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                        |          | ต.ค. 66        | พ.ย. 66 | ธ.ค. 66 | ไตรมาส 4 |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%    | 80%     | 93%      |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br><b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br><b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| 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%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                             | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b><br>3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                            | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                        |          | 10             | 8       | 19      | 37       |              |

| งาน/โครงการงาน                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                        |          | ต.ค. 66        | พ.ย. 66 | ธ.ค. 66 | ไตรมาส 4 |              |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                |          | 14             | 16      | 8       | 38       |              |
| เกิน 20 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 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                           | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                          |          |                |         |         |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                  |          | 0              | 0       |         | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                   |          | 0              | 0       |         | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                       | 95%      | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                       |          |                |         |         |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                           |          | 0              | 0       |         | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                            |          | 0              | 0       |         | 0        |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า                           |          |                |         |         |          |              |
| (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ                          |          |                |         |         |          |              |
| ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                    |          |                |         |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                  |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                             | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | 1       |         | 1        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                  |          | -              | -       |         | 0        |              |

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                |          | ต.ค. 66        | พ.ย. 66 | ธ.ค. 66 | ไตรมาส 4 |              |
| - นอกเขตเมือง                                  | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                         |          | -              |         |         | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                          |          | -              |         |         | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                          | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -       |         | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                          |          | -              | -       |         | 0        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |         |         |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | -              |         |         | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | -              |         |         | 0        |              |