

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสะเตา โทร 074-523202

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสะเตา โทร 074-523202

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                                                                                                                                                                                             |                 |                |         |         |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br><br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br><br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br><br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                    | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | 100.0%  | #DIV/0! | 100.00%  | 0            |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br><br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br><br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br><br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br><br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |                |         |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |                |         |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |                |         |         |          |              |

|                                                      |                 |         |         |         |         |  |
|------------------------------------------------------|-----------------|---------|---------|---------|---------|--|
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |         |         |         |         |  |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%    | 100%    | #DIV/0! | 100%    |  |
| ทุกราย                                               |                 |         |         |         |         |  |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 27,042  | 27,079  | 0       | 54,121  |  |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 27,043  | 27,079  | 0       | 54,122  |  |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%    | 100%    | #DIV/0! | 100%    |  |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 8,947   | 8,957   | 0       | 17,904  |  |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 8,947   | 8,957   | 0       | 17,904  |  |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00% | 100.00% | #DIV/0! | 100.00% |  |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |         |         |         |         |  |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 35,989  | 36,036  | 0       | 72,025  |  |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 35,989  | 36,036  | 0       | 72,025  |  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                  |                                  |                                  |                                  |                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | <p>ไม่น้อยกว่า 100%</p> | <p>#DIV/0!</p> <p>0</p> <p>0</p> | <p>#DIV/0!</p> <p>0</p> <p>0</p> | <p>#DIV/0!</p> <p>0</p> <p>0</p> | <p>#DIV/0!</p> <p>0</p> <p>0</p> |                                                                                                                                                                                                          |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                           | <p>ไม่น้อยกว่า 90%</p>  |                                  |                                  |                                  |                                  | <p>ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61</p> <p>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.</p> |

| งาน/โครงการงาน                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|-----------------------------------------|
|                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส 4 |                                         |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) |          |                |         |         |          |                                         |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                        |          |                |         |         |          |                                         |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม                                                      |          |                |         |         |          |                                         |
| แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง                                                       |          |                |         |         |          |                                         |
| หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป                                                               |          |                |         |         |          |                                         |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                     |          |                |         |         |          |                                         |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                           | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |                                         |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า                                                                                |          |                |         |         |          |                                         |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                |          | 8              | 0       | 0       | 8        |                                         |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                           |          | 0              | 0       | 0       | 0        |                                         |
| การปฏิบัติงาน                                                                                          | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |                                         |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                             |          | 8              | 0       | 0       | 8        |                                         |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา                                                                    |          | 0              | 0       | 0       | 0        | จ่ายไฟคืนล่าช้ากว่าแผนงาน สด.(ปป.)-จฟ.7 |
| ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                       |          |                |         |         |          | -078/2566 วันที่ 19 ก.ย. 2566           |

|                                                                                                                                                                                                                                                    |      |         |      |         |      |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|------|---------|------|----------|
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100% | #DIV/0! | 100% | #DIV/0! | 100% | 01/00/00 |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |      | 0       | 7    | 0       | 7    |          |
|                                                                                                                                                                                                                                                    |      | 0       | 0    | 0       | 0    |          |



|                                                                     |      |         |         |         |         |                                             |
|---------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|---------------------------------------------|
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |      |         |         |         |         | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561         |
| - เขตเมือง                                                          | 100% | 100.00% | 100.00% | #DIV/0! | 100.00% | ลว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |      | 31      | 40      | 0       | 71      | มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน                |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |      | 0       | 0       | 0       | 0       | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง    |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100% |         |         |         |         | มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง   |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |      | 3       | 5       | 0       | 8       | และ นอกเขตเมือง                             |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |      | 0       | 0       | 0       | 0       |                                             |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |      |         |         |         |         |                                             |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100% | #DIV/0! | 100%    | #DIV/0! | 100%    |                                             |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |      | 0       | 2       | 0       | 2       |                                             |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |      | 0       | 0       | 0       | 0       |                                             |

|                                                                                                                               |      |         |      |         |      |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|------|---------|------|--|
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100% | #DIV/0! | 100% | #DIV/0! | 100% |  |
|                                                                                                                               |      | 0       | 1    | 0       | 1    |  |
|                                                                                                                               |      | 0       | 0    | 0       | 0    |  |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |      |         |      |         |      |  |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)    | 100% | 100%    | 100% | #DIV/0! | 100% |  |
|                                                                                                                               |      | 11      | 8    | 0       | 19   |  |
|                                                                                                                               |      | 0       | 0    | 0       | 0    |  |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100% | 100%    | 100% | 100%    | 100% |  |
|                                                                                                                               |      | 8       | 11   | 7       | 26   |  |
|                                                                                                                               |      | 0       | 0    | 0       | 0    |  |



|                                                                                                                                                                                                                      |      |         |         |         |         |                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |                                                                                                                                      |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |                                                                                                                                      |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)<br>การขอใช้ไฟฟ้า<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                           | 95%  | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต<br>ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)<br>จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |

|                                                                                                                      |      |         |         |         |         |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|--|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |      |         |         |         |         |  |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |      |         |         |         |         |  |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100% | 100%    | 100%    | #DIV/0! | 100%    |  |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 186     | 170     | 0       | 356     |  |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |  |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |  |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |