

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสะเตา โทร 074-523202

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                                                                                                                                                                             |                 |                |         |         |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br><br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br><br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | 100.0%  | 100.00% | 100.00%  |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br><br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br><br>ลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  | 0            |
|                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

|                                                      |                 |         |         |         |         |  |
|------------------------------------------------------|-----------------|---------|---------|---------|---------|--|
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                      |                 |         |         |         |         |  |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |  |
| ทุกราย                                               |                 |         |         |         |         |  |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 27,138  | 27,142  | 27,199  | 81,479  |  |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 27,138  | 27,142  | 27,199  | 81,479  |  |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |  |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 8,961   | 8,962   | 8,981   | 17,923  |  |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 8,961   | 8,962   | 8,981   | 17,923  |  |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% |  |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |         |         |         |         |  |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 36,099  | 36,104  | 36,180  | 108,383 |  |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 36,099  | 36,104  | 36,180  | 108,383 |  |
|                                                      |                 |         |         |         |         |  |
|                                                      |                 |         |         |         |         |  |
|                                                      |                 |         |         |         |         |  |
|                                                      |                 |         |         |         |         |  |

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|-----------------------------------------|
|                                                                                                         |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.   | ไตรมาส 1 |                                         |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.<br>( Guaranteed Standards of Performance) |          |                |      |         |          |                                         |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                         |          |                |      |         |          |                                         |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม                                                       |          |                |      |         |          |                                         |
| แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง                                                        |          |                |      |         |          |                                         |
| หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป                                                                |          |                |      |         |          |                                         |
| ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                                                                                      |          |                |      |         |          |                                         |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                            | 100%     | #DIV/0!        | 100% | #DIV/0! | 100%     |                                         |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า                                                                                 |          |                |      |         |          |                                         |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                 |          | 0              | 5    | 0       | 5        |                                         |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                            |          | 0              | 0    | 0       | 0        |                                         |
| การปฏิบัติงาน                                                                                           | 100%     | #DIV/0!        | 100% | #DIV/0! | 100%     |                                         |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                              |          | 0              | 5    | 0       | 5        |                                         |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา                                                                     |          | 0              | 0    | 0       | 0        | จ่ายไฟคืนล่าช้ากว่าแผนงาน สด.(ปบ.)-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% | 100% | 100% | #DIV/0! | 100% | วันที่ 18 ก.พ. 2568 สายส่ง 115kV Trip Lockout 1 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|---------|------|-------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                            |      |         |         |         |         |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|--|
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |      |         |         |         |         |  |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |      |         |         |         |         |  |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |      |         |         |         |         |  |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100% | 100.00% | 100%    | 100%    | 100.00% |  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |      | 32      | 35      | 21      | 88      |  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100% | 100%    | #DIV/0! | #DIV/0! | 100.0%  |  |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |      | 26      | 0       | 0       | 26      |  |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |

|                                                                   |      |         |         |         |         |                                              |
|-------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|----------------------------------------------|
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |      |         |         |         |         | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561          |
| - เขตเมือง                                                        | 100% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | 100.00% | ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |      | 21      | 19      | 21      | 61      | มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน                 |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |      | 0       | 0       | 0       | 0       | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง     |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100% |         |         |         |         | มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง    |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                            |      | 0       | 0       | 0       | 0       | 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! | 0%      | #DIV/0! | 0%      |                                              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |      | 0       | 1       | 0       | 1       |                                              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |      | 0       | 1       | 0       | 1       |                                              |

|                                                                                                                               |      |         |         |         |         |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|--|
| 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! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |  |
|                                                                                                                               |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
|                                                                                                                               |      | 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%    | 100%    | 100%    |  |
|                                                                                                                               |      | 9       | 11      | 17      | 37      |  |
|                                                                                                                               |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100% | 100%    | 100%    | 100%    | 100%    |  |
|                                                                                                                               |      | 7       | 13      | 7       | 27      |  |
|                                                                                                                               |      | 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 การจ่ายเงินค่าน้ำบริการ (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>จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินค่าน้ำให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |

|                                                                                                                      |      |         |      |      |      |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------|------|------|------|--|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |      |         |      |      |      |  |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |      |         |      |      |      |  |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100% | 100%    | 100% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 211     | 134  | 180  | 525  |  |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | 0       | 0    | 0    | 0    |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100% | 100%    | 100% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 25      | 22   | 5    | 52   |  |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | 0       | 0    | 0    | 0    |  |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100% | #DIV/0! | 100% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |      | 0       | 1    | 5    | 6    |  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |      | 0       | 0    | 0    | 0    |  |

|                                                |      |         |         |         |         |  |
|------------------------------------------------|------|---------|---------|---------|---------|--|
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 100% | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0! |  |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |      |         |         |         |         |  |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |      | 0       | 0       | 0       | 0       |  |