

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน โทร 14436

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      | ไตรมาส4 | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|---------|--------------|
|                                                                                                        |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. |         |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งขณวินกรรมถูกเงิน        | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%    |              |
| -สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                   |                 | 108            | 91   | 7    | 206     |              |
| -จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                                      |                 | 0              | 0    | 0    | 0       |              |
| 2.2 สามารถแก้ไข ข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100% | 100%    |              |
| -สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                           |                 | 0              | 0    | 0    | 0       |              |
| -แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                              |                 | 0              | 0    | 0    | 0       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน โทร 14436

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        | ไตรมาส2 | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|---------|--------------|
|                                                               |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   |         |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                               |                 |                |        |        |         |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                   |                 | 40,661         | 45,865 | 45,866 | 45,866  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                      |                 | 0              | 0      | 0      | 0       |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย          | 100%            |                |        |        |         |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                   |                 | 619            | 740    | 749    | 749     |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                       |                 | 40,042         | 45,125 | 45,117 | 45,117  |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 95% |                |        |        |         |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)             |                 |                |        |        |         |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                        |                 | 40,661         | 45,865 | 45,866 | 45,866  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน โทร 14436

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      | ไตรมาส4 | ปัญหาอุปสรรค                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                               |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. |         |                                                                                       |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            |                |      |      |         |                                                                                       |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      | 0               | 0              | 0    | 0    | 0       |                                                                                       |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                         | 0               | 0              | 0    | 0    | 0       |                                                                                       |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |      |         | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบป. |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                   | 0               | 0              | 0    | 0    | 0       |                                                                                       |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                      | 0               | 0              | 0    | 0    | 0       |                                                                                       |
|                                                                                               | 0               | 0              | 0    | 0    | 0       |                                                                                       |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน โทร 14436

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       | ไตรมาส4 | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  |         |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                      |          |                |       |       |         |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ชกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |       |       |         |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  |         |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน                                                                                                                            |          | 9              | 2     | 2     | 13      |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                        |          | .....          | ..... | ..... |         |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  |         |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                           |          |                |       |       |         |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                              |          | 0              | 0     | 0     | 0       |              |
|                                                                                                                                                                      |          | .....          | ..... | ..... | .....   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน โทร 14436

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       | ไตรมาส4 | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  |         |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  |         |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 108            | 91    | 7     | 206     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | .....          | ..... | ..... | .....   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน โทร 14436

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       | ไตรมาส4 | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                       |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  |         |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถึจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<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%           | 100%  | 100%  |         |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                |          | 23             | 11    | 50    | 84      |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | .....          | ..... | ..... |         |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  |         |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                |          | 70             | 103   | 103   | 276     |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                 |          | .....          | ..... | ..... |         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน โทร 14436

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

| งาน/โครงการ                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       | ไตรมาส4 | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|---------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                   |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  |         |                                                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |       |       |         |                                                                                    |
| - เขตเมือง                                                        | 100%     | -              | -     | -     | -       | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -     | -     | -       |                                                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -     | -     | -       |                                                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100%     |                |       |       |         | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -     | -     | -       |                                                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -     | -     | -       |                                                                                    |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                   |          |                |       |       |         |                                                                                    |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                      | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  |         |                                                                                    |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | 4              | 1     | 4     | 9       |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | .....          | ..... | ..... | .....   |                                                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน โทร 14436

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       | ไตรมาส4 | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  |         |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  |         |              |
|                                                                                                                               |          | 1              | 1     | 1     | 3       |              |
|                                                                                                                               |          | .....          | ..... | ..... | .....   |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                         |          |                |       |       |         |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)       | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  |         |              |
|                                                                                                                               |          | 69             | 98    | 87    | 254     |              |
|                                                                                                                               |          | .....          | ..... | ..... |         |              |
| 3.3.2 การย้ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  |         |              |
|                                                                                                                               |          | 28             | 31    | 15    | 74      |              |
|                                                                                                                               |          | .....          | ..... | ..... | .....   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน โทร 14436

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

| งาน/โครงการ                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       | ไตรมาส4 | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|---------|--------------|
|                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  |         |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ               | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  |         |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |       |       |         |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | .....          | ..... | ..... |         |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  |         |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                       |          |                |       |       |         |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                               |          |                |       |       |         |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                       |          | -              | -     | -     |         |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                |          | .....          | ..... | ..... |         |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                        | 95%      |                |       |       |         |              |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                     |          |                |       |       |         |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                         |          | -              | -     | -     |         |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                          |          | .....          | ..... | ..... |         |              |

ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับการไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน โทร 14436

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       | ไตรมาส4 | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  |         |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |       |         |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |       |       |         |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  |         |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0     | 0     | 0       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | ..... | ..... |         |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  |         |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0     | 0     | 0       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | ..... | ..... |         |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  |         |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0     | 0     | 0       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | .....          | ..... | ..... |         |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน โทร 14436

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       | ไตรมาส4 | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|---------|--------------|
|                                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  |         |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%           | 100%  | 100%  |         |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              | 0     | 0     | 0       |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | .....          | ..... | ..... |         |              |