

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน โทร 14420

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       | ไตรมาส1 | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                            |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. |         |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีฉุกเฉิน</b><br>-สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>-จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                       | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 104            | -    | -     | -       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 0              | -    | -     | -       |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไข ข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>-สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>-แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 0              | -    | -     | -       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 0              | -    | -     | -       |              |

| งาน/โครงการ                                              | เป้าหมาย           | ผลการดำเนินงาน |      |       | ไตรมาส1 | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------|--------------------|----------------|------|-------|---------|--------------|
|                                                          |                    | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. |         |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                   |                    |                |      |       |         |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุก<br>ราย   | ไม่น้อยกว่า<br>98% | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)              |                    | 45825          | -    | -     | -       |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                 |                    | -              | -    | -     | -       |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุก<br>ราย | 100%               |                |      |       |         |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)              |                    | 670            | -    | -     | -       |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                  |                    | -              | -    | -     | -       |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>          | ไม่น้อยกว่า<br>95% |                |      |       |         |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                              |                    |                |      |       |         |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)        |                    | -              | -    | -     | -       |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                   |                    | 46,495         | -    | -     | -       |              |

| งาน/โครงการ                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       | ไตรมาส1 | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                            |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. |         |                                                                                              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            |                |      |       |         |                                                                                              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      | 0               | -              | -    | -     | -       |                                                                                              |
| - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                         | 0               | -              | -    | -     | -       |                                                                                              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |       |         |                                                                                              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                   |                 |                |      |       |         | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท. |
| - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                      |                 |                |      |       |         |                                                                                              |

| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance) <sup>3</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |          |                |      |       |          |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br><br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) |          |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | 5              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | 0              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | 5              | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          | 0              | -    | -     | -        |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br><br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br><br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 15             | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | 0              | -    | -     | -        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 20             | -    | -     | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -    | -     | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 79             | -    | -     | -        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -    | -     | -        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | 100%     |                |      |       |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| - เขตเมือง                                                          |          |                |      |       |          |                                                                                    |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              | 100%     |                |      |       |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |      |       |          |                                                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |      |       |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      |       |          |                                                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               | 100%     |                |      |       |          |                                                                                    |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |       |          |                                                                                    |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                                                                    |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 3              | -    | -     | -        |                                                                                    |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -     | -        |                                                                                    |

| งาน/โครงการงาน                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                   |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                     | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                           |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                           |          | 1              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน              |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                           |          | 101            | -    | -     | -        |              |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                            | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                           |          | 20             | -    | -     | -        |              |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | -    | -     | -        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                                                                      |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                                                                                                                      |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | -    | -     | -        |                                                                                                                                      |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | -    | -     | -        |                                                                                                                                      |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                                                                                                                      |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | 0              | -    | -     | -        |                                                                                                                                      |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | -    | -     | -        |                                                                                                                                      |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      |                |      |       |          | <p>ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า</p> |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |      |       |          |                                                                                                                                      |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          |                |      |       |          |                                                                                                                                      |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          |                |      |       |          |                                                                                                                                      |

| งาน/โครงการงาน                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า                       |          |                |      |       |          |              |
| (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                               |          | 1,569          | -    | -     | -        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | -    | -     | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด                       | 85%      | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                    |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    | -     | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    | -     | -        |              |