

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566                                        |                 |                |      |       |         |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|---------|--------------|
| การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน โทร 14420                                                           |                 |                |      |       |         |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                       |                 |                |      |       |         |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       | ไตรมาส1 | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                        |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. |         |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีฉุกเฉิน       | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100%  | 100%    |              |
| -สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                    |                 | 104            | 82   | 64    | 250     |              |
| -จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                       |                 | 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       |              |

| งาน/โครงการงาน                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        | ไตรมาส1 | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|---------|--------------|
|                                                      |                 | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  |         |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>               |                 |                |        |        |         |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย   | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 45,825         | 43,880 | 41,413 | 131,118 |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 45,825         | 43,880 | 41,413 | 131,118 |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            |                |        |        |         |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 670            | 1,978  | 601    | 3,249   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 670            | 1,978  | 601    | 3,249   |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>      | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%    |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                          |                 |                |        |        |         |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 46495          | 45,858 | 40,812 | 133,165 |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 46,495         | 45,858 | 40,812 | 133,165 |              |

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

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 5              | 53   | 50    | 108      |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 5              | 53   | 50    | 108      |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 15             | 22   | 20    | 57       |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0    | 0     | 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%  | 91.67%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 20             | 7    | 9     | 36       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 2    | 1     | 3        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 98.75%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 79             | 19   | 62    | 160      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 2    | 0     | 2        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                                                                                                                             |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br><br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br><br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     |                |      |       |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง<br><br>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
|                                                                                                                                                                                                                |          |                |      |       |          |                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                                                                | 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              | 3    | 1     | 7        |                                                                                                                                                                             |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                         |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                                                                                                                                                             |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 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%  | 100%     |              |
|                                                                                                                               |          | 1              | 3    | 1     | 5        |              |
|                                                                                                                               |          | -              | -    | -     | -        |              |
| 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%     |              |
|                                                                                                                               |          | 101            | 86   | 76    | 263      |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                               |          | 20             | 24   | 48    | 92       |              |
|                                                                                                                               |          | 0              | 0    | 0     | 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              | 0    | 0     | 0        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | 0              | 0    | 0     | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      |                |      |       |          |                                                                                                                               |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |      |       |          |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          |                |      |       |          |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          |                |      |       |          |                                                                                                                               |
|                                                                                           |          |                |      |       |          | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |

| งาน/โครงการงาน                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า                         |          |                |       |       |          |              |
| (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                |          |                |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                           | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                               |          | 1,569          | 2,196 | 2,281 | 6,046    |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                        | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด                       | 85%      | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                    |          |                |       |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |