

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566                                        |                 |                |      |      |          |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
| การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระทุ่มแบน โทร 14420                                                           |                 |                |      |      |          |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                       |                 |                |      |      |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      | ไตรมาส 3 | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                        |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีฉุกเฉิน       | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| -สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                    |                 | 133            | 72   | 85   | 290      |              |
| -จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                       |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไข ข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| -สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                          |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| -แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

| งาน/โครงการงาน                                       | เป้าหมาย           | ผลการดำเนินงาน |        |        | ไตรมาส 3 | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------|--------------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                      |                    | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   |          |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>               |                    |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย   | ไม่น้อยกว่า<br>98% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                    | 46,160         | 46,177 | 46,206 | 138,543  |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                    | 46,160         | 46,177 | 46,206 | 138,543  |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%               |                |        |        |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                    | 718            | 783    | 535    | 2,036    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                    | 718            | 783    | 535    | 2,036    |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>      | ไม่น้อยกว่า<br>95% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b>                          |                    |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                    | 46,878         | 46,960 | 46,741 | 140,579  |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                    | 46,878         | 46,960 | 46,741 | 140,579  |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      | ไตรมาส 3 | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                            |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. |          |                                                                                              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                            |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                            |                 | 0              | 0    | 0    | 0        |                                                                                              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br><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)                                                                 |          |                |      |      |          |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                         |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                         |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                      |          | 31             | 25   | 28   | 84       |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                            |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                              |          | 38             | 35   | 28   | 101      |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 13             | 11   | 8    | 32       |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 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%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 15             | 24   | 21   | 60       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100.00%  |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 62             | 86   | 66   | 214      |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                     |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |      |          |                                                                                     |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     |                |      |      |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          |                |      |      |          |                                                                                     |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          |                |      |      |          |                                                                                     |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |      |      |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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% | 100%     |                                                                                     |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 2              | 2    | 5    | 9        |                                                                                     |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0    | 0        |                                                                                     |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีโอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีโอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| 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%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                    | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 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 กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |

| งาน/โครงการงาน                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |          |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|----------|----------|--------------|
|                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค.  | ก.ย.     | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า                     |          |                |       |          |          |              |
| (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |          |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                            |          |                |       |          |          |              |
| - เขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100%  | 100%     | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                           |          | 1,045          | 1,153 | 1,273.00 | 3,471    |              |
| 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        |              |