

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขากระทุ่มแบน โทร 14420

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      | ไตรมาส 4 | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                        |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีฉุกเฉิน       | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| -สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                    |                 | 145            | 120  |      | 265      |              |
| -จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                       |                 | 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        |              |
| -แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 | 0              | 0    |      | 0        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |      | ไตรมาส 4 | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                 |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค. |          |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100% | 100%     |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                              | 100%            | 808            | 826    |      | 1,634    |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)           | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                 |                 | 46,907         | 46,926 |      | 93,833   |              |
|                                                                                                                                                                                                 |                 | 46,907         | 46,926 |      | 93,833   |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      | ไตรมาส 4 | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                 |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. |          |                                                                                              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                | 100%            | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                                              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                                                                                                        |                 | 0              | 0    |      | 0        |                                                                                              |
| เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                                                                   |                 | 0              | 0    |      | 0        |                                                                                              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |      |          | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท. |
|                                                                                                                                                                                                 |                 |                |      |      |          |                                                                                              |

| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)                                                         |          |                |      |      |          |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                              |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 45             | 22   |      | 67       |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   |          | 45             | 22   |      | 67       |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          |          | 0              | 0    |      | 0        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                   |          | 14             | 32   |      | 46       |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0    |      | 0        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 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)                                                                                                                          |          | 14             | 5    |      | 19       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100.00%  |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 69             | 30   |      | 99       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 0              | 0    |      | 0        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                   |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                        | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          |                |      |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |          |                |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100%     |                |      |      |          |              |
| 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)                                           |          | 3              | 4    |      | 7        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0    |      | 0        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 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 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |



| งาน/โครงการงาน                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0    |      | 0        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0    |      | 0        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | 0              | 0    |      | 0        |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 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 |
|----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                      |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า                         |          |                |      |      |          |              |
| (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                               |          | 944            | 1689 |      | 2633     |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |      |      | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด                       | 85%      | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                    |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    |      | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    |      | 0        |              |