

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสมุทรสาคร 2 (บ้านแพ้ว)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2568 |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ม.ค.                        | ก.พ.  | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)</li> </ul>                                                 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100 %                       | 100 % | 100 % | 100%     |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | 100 %                       | 100 % | 100 % | 100 %    |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |                             |       |       |          |              |
| <b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</b>                                                                                                                                                                                                                                               | ไม่น้อยกว่า 98% | 100 %                       | 100 % | 100 % | 100 %    |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                                  |                 | 31972                       | 31857 | 31914 | 95743    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 31972                       | 31857 | 31914 | 95743    |              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน</b>                                                                                                                                                                                                                                             | 100%            | 100 %                       | 100 % | 100 % | 100 %    |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                                   |                 | 1817                        | 1799  | 1852  | 5468     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 1817                        | 1799  | 1852  | 5468     |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>                                                                                                                                                                                                                                                  | ไม่น้อยกว่า 95% | 100 %                       | 100 % | 100 % | 100 %    |              |
| <b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul>                                                                                                                  |                 | 33750                       | 33625 | 32765 | 100140   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 33750                       | 33625 | 32765 | 100140   |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2568 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค.                        | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%                        | 100% | 100%  | 100%     |              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                              | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%                        | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | -                           | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                             |                 | -                           | -    | -     | -        |              |

กฟฟ. จังหวัดสมุทรสาคร ๒ (บ้านแพ้ว) โทร ๐ ๓๔๔๘ ๑๓๒๔

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2568 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                               |          | ม.ค.                        | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                        |          |                             |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%                        | 100% | 100%  | 100%     |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  |          |                             |      |       |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 7                           | 5    | 8     | 20       |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | -                           | -    | -     | -        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | 100%                        | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 7                           | 5    | 8     | 20       |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | -                           | -    | -     | -        |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | 100%     | 100%                        | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                       |          | 2                           | 2    | 3     | 7        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                        |          | -                           | -    | -     | -        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2568 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | ม.ค.                        | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีไม่มีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>เขตเมือง</b><br/>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br/>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</li> <li>- <b>นอกเขตเมือง</b><br/>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br/>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul> |          |                             |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100%     | 100%                        | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | 7                           | 5    | 3     | 15       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | -                           | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100%     | 100%                        | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | 35                          | 31   | 40    | 106      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | -                           | -    | -     | -        |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอรขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>เขตเมือง</b><br/>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br/>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</li> <li>- <b>นอกเขตเมือง</b><br/>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br/>เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                    |          |                             |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100%     | 100%                        | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | -                           | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | -                           | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100%     | 100%                        | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | -                           | -    | -     | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | -                           | -    | -     | -        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เคริ)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เคริเอ <ul style="list-style-type: none"> <li>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)</li> <li>เกิน 35 วันทำการ (ราย)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |                             |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100%     | 100%                        | 100% | 100%  | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | 2                           | 1    | 1     | 2        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | -                           | -    | -     | -        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2568 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | ม.ค.                        | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครือ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เครือ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                          | 100%     | 100%                        | 100% | 100%  | 100%     |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br/>ร้องเรียน</b>                                                                                                                                                     |          |                             |      |       |          |              |
| 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%     |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | 100%                        | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%                        | 100% | 100%  | 100%     |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                 | 95%      | 100%                        | 100% | 100%  | 100%     |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน ประจำปี 2568 |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | ม.ค.                        | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                             |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>เขตเมือง</b></li> </ul>                                                 | 100%     | 100%                        | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | 899                         | 850  | 759   | 2508     |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | -                           | -    | -     | -        |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>นอกเขตเมือง</b></li> </ul>                                                                    | 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)                                                                                                                     |          | -                           | -    | -     | -        |              |
| <b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</b><br><b>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b>                                      | 85%      | 100%                        | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                                   |          | -                           | -    | -     | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    |          | -                           | -    | -     | -        |              |