



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบต.กฟส.ลท. ถึง กฟส.ลท.  
เลขที่ ฉ.2 ลท.(บต.) วันที่  
เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม 2567  
เรียน ผจก.กฟส.ลท. ผ่าน ผบ.บต.กฟส.ลท. 

กฟส.เล็งนกทา ขอรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม 2567 ตาม  
รายละเอียดแนบ จำนวน 3 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุมัติ



(นาย วรวัฒน์ ยืนยง)

วศก.4 ผบต.กฟส.ลท.

ที่ ฉ.2 กฟส.ลท.(บต.)865/2567

เรียน อก.บล.ฉ.2

เพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ.2 ดำเนินการต่อไป



(นายกันตณ หลอดโสภา)

ผจก.กฟส.ลท.

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร 045-782-540

ดาวเทียม 17708

กฟฟ.....กฟส.เล็งนกทา.....โทร. 042-782-540.....

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน                     |      |      |                                    | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------|------|------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | ก.ค.                               | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3                           |                                                                                                                                                                                            |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                                                                                                              | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%                               | -    |      | 100%                               |                                                                                                                                                                                            |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                            | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%                               | -    |      | 100%                               |                                                                                                                                                                                            |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน                     |      |      |                                    | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | ก.ค.                               | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3                           |                                                                                                                                                                                            |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br><b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | 100%            | 23,964<br>23,964<br>5,311<br>5,313 |      |      | 23,964<br>23,964<br>5,311<br>5,313 | T-Code<br>-zblr001V2<br>-เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 กลุ่มข้อมูลจำนวนราย<br>-เลือก กฟฟ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูลกฟฟ.<br>-เลือกนาฬิกา<br>-เลือก สเปคซีท(สีเขียว)<br>-ข้อมูลจำนวน ผขฟ. อยู่ในเซลล์ Y123 |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                                     | ไม่น้อยกว่า 95% | 29,275<br>29,275                   |      |      | 29,275<br>29,275                   |                                                                                                                                                                                            |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน                     |      |      |                                    | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 | ก.ค.                               | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3                           |                                                                                                                                                                                            |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                              | 100%            | -                                  | -    | -    | -                                  |                                                                                                                                                                                            |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                                                                                           | ไม่น้อยกว่า 90% | -                                  | -    | -    | -                                  |                                                                                                                                                                                            |

กฟฟ.....กฟส.เล็งนกทา.....โทร. 042-782-540.....

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                                             |                                                                      |                                                                            |                       | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | ก.ค.                                                                       | ส.ค.                                                                 | ก.ย.                                                                       | ไตรมาส 3              |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br>-<br><br>100%<br><br>- | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-<br><br>-<br><br>-<br><br>- | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br>-<br><br>100%<br><br>- |                       |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                                             |                                                                      |                                                                            |                       | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | ก.ค.                                                                       | ส.ค.                                                                 | ก.ย.                                                                       | ไตรมาส 3              |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                       | 100%                                                 | 100%<br><br>-                                                              | -<br><br>-                                                           | 100%<br><br>-                                                              |                       |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                                             |                                                                      |                                                                            |                       | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | ก.ค.                                                                       | ส.ค.                                                                 | ก.ย.                                                                       | ไตรมาส 3              |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- <b>เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- <b>นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                    | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%     | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>2<br>2<br><br>44<br>1              | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-<br><br>-<br><br>-<br><br>- | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>2<br>2<br><br>44<br>1              | ใช้ T-Code<br>zcsr011 |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน                             |                             |      |                                            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------|------|--------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                          |                                          | ก.ค.                                       | ส.ค.                        | ก.ย. | ไตรมาส 3                                   |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%<br><br><br><br>100%<br><br><br><br> | 100%<br><br>-<br><br>100%<br><br>-<br><br> | -<br><br>-<br><br>-<br><br> |      | 100%<br><br>-<br><br>100%<br><br>-<br><br> |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                     | 100%<br><br><br><br>                     | 100%<br><br>-<br><br>                      | -<br><br>-<br><br>          |      | 100%<br><br>-<br><br>                      |              |

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน        |                    |      |                       | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----------------------|--------------------|------|-----------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                  |                      | ก.ค.                  | ส.ค.               | ก.ย. | ไตรมาส 3              |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                       | 100%<br><br><br><br> | 100%<br><br>-<br><br> | -<br><br>-<br><br> |      | 100%<br><br>-<br><br> |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน<br>3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย) | 100%<br><br><br><br> | 100%<br><br>-<br><br> | -<br><br>-<br><br> |      | 100%<br><br>-<br><br> |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        | 100%<br><br><br><br> | 100%<br><br>-<br><br> | -<br><br>-<br><br> |      | 100%<br><br>-<br><br> |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 100%     | 100%           | -    | -    | 100%     |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | -    | -    | 100%     |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้าเกินการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                             | 95%      | 100%           | -    | -    | 100%     |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                              |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 | 100%     | 100%           | -    | -    | 100%     |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | -    | -    | 100%     |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                      | 85%      | -              | -    | -    | -        |              |