



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟส.ลท. ถึง กฟส.ลท.  
เลขที่ ฉ.2 ลท.(บค.) วันที่  
เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ธันวาคม 2567  
เรียน ผจก.กฟส.ลท. ผ่าน หล.บค.กฟส.ลท.

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุมัติ

(นาย วรวัฒน์ ยืนยง)

วศก.4 ผบค.กฟส.ลท.

ที่ ฉ.2 กฟส.ลท.(บค.)1623/2567

เรียน อก.บล.ฉ.2

เพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ.2 ดำเนินการต่อไป

(นายสมเจตต์ มงคลศิลป์)

ผจก.กฟส.ลท.

แผนกบริการลูกค้า

โทร 045-782-540

ดาวเทียม 17708

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |                                                                                                                                                                                                   |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%   | 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%   | 100%   | 100%     |                                                                                                                                                                                                   |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |                                                                                                                                                                                                   |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                           | ไม่น้อยกว่า 98% | 24,013         | 24,091 | 24,086 | 72,190   | T-Code<br>-zblr001V2<br>-เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 ลุ่มข้อมูล<br>จำนวนราย<br>-เลือก กฟภ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล<br>กฟภ.<br>-เลือกนาฬิกา<br>-เลือก สเปคซีฟ(สีเขียว)<br>-ข้อมูลจำนวน ผขฟ. อยู่ในเซลล์ Y123 |
| <b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            | 5,326          | 5,341  | 5,335  | 16,002   |                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 5,326          | 5,342  | 5,336  | 16,004   |                                                                                                                                                                                                   |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 29,339         | 29,432 | 29,421 | 88,192   |                                                                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 29,339         | 29,432 | 29,421 | 88,192   |                                                                                                                                                                                                   |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |                                                                                                                                                                                                   |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า 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% | -              | -      | -      | -        |                                                                                                                                                                                                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                                                                                                            |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                   | ปัญหาอุปสรรค          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | ต.ค.                                                                                                                                      | พ.ย.                                                                                                                                      | ธ.ค.                                                                                                                                              | ไตรมาส 4                                                                                                                                          |                       |
| <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% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-                                         | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-                                         | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>- | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>- |                       |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                                                                                                            |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                   | ปัญหาอุปสรรค          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | ต.ค.                                                                                                                                      | พ.ย.                                                                                                                                      | ธ.ค.                                                                                                                                              | ไตรมาส 4                                                                                                                                          |                       |
| 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><br><br><br><br><br><br><br>-                                                                                         | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-                                                                                         | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-                                                                                                 | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>-                                                                                                 |                       |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                                                                                                            |                                                                                                                                           |                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                   | ปัญหาอุปสรรค          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | ต.ค.                                                                                                                                      | พ.ย.                                                                                                                                      | ธ.ค.                                                                                                                                              | ไตรมาส 4                                                                                                                                          |                       |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 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><br><br><br><br><br><br><br>100% | 3<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>0<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>58<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>4 | 1<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>0<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>49<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>2 | 0<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>1<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>37<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>21        | 4<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>1<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>144<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>27       | ให้ T-Code<br>zcsr011 |

| งาน/โครงการงาน                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | 100%     |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                          |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    |      | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -    |      | -        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     | 100%     |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -    |      | -        |              |

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

| งาน/โครงการงาน                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                       |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -    |      | -        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน                    | 100%     |                |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า       |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                               |          | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -    |      | -        |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                |          | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -    |      | -        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้าเกินการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                             | 95%      | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 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% | 100% | 100%     |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                      | 85%      | -              | -    | -    | -        |              |