

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2567

กฟส.คลองขลุง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%       | 100%       | ..100...%  |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 95%            | 95%        | 95%        | 95%        |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                                          |                 |                |            |            |            |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                                     | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 25,066         | 24766      | 24794      | 74,626     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 25,066         | 24766      | 24794      | 74,626     |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                                         | 100%            | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 5,525          | 5,529      | 5,531      | 16,585     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 5,525          | 5,529      | 5,531      | 16,585     |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                      | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 30,255         | 30,295     | 30,325     | 90,875     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 30,255         | 30,295     | 30,325     | 90,875     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2567

กฟผ.คลองขลุง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |            |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2   |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                           | 100%            | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 2              | 2          | 0          | 0          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                     | ไม่น้อยกว่า 90% | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
| <p>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</p> <p>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <p>การแจ้งดับไฟ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)</li> <li>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3</li> </ul> <p>การปฏิบัติงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> <li>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)</li> </ul> | 100%            | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ..100...%  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 2              | 3          | 4          | 9          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 0              | 0          | 0          | 0          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 2              | 3          | 4          | 9          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                 | 0              | 0          | 0          | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2567

กฟส.คลองขลุง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |            |              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค.       | มิ.ย.      | ไตรมาส 2     |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                       | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | ..100...%    |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)                                                                                                                     |          | 0              | 0          | 0          | 0            |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)                                                                                                                      |          | 0              | 0          | 0          | 0            |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |            |            |              |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |            |            |              |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด<br>ไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                     |          |                |            |            |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | .....100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 14             | 9          | 9          | 32           |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0          | 0          | 0            |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | ...100...%     | ...100...% | ...100...% | ...100...%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 43             | 52         | 36         | 131          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0          | 0          | 0            |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด<br>เกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                    |          |                |            |            |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | ...100...%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | 0          | 0          | 0            |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0          | 0          | 0            |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100%       | 100%       | ...100...%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 0              | 0          | 0          | 0            |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0          | 0          | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2567

กฟส.คลองขลุง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|------------|--------------|
|                                              |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2   |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)              |          |                |      |       |            |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เค     | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | ...100...% |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                      |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                       |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250       | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | ...100...% |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                      |          |                |      |       |            |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                      |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                       |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ      |          |                |      |       |            |              |
| ร้องเรียน                                    |          |                |      |       |            |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | ...100...% |              |
| หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                        |          |                |      |       |            |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                      |          | 12             | 10   | 7     | 29         |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                       |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | ...100...% |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                       |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ  | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | ...100...% |              |
| แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                  |          |                |      |       |            |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ             |          | 4              | 2    | 0     | 6          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ              |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ     | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | ...100...% |              |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ                      |          |                |      |       |            |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า               |          |                |      |       |            |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                       |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า               |          |                |      |       |            |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2567

กฟผ.คลองชลู่ง

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|------------|--------------|
|                                                                                                                              |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2   |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ | 95%      | 95%            | 95%  | 95%   | ...95...%  |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่าย<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                     |          |                |      |       |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง                                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | ...100...% |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                       |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | ...100...% |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                       |          | 264            | 502  | 386   | 1,152      |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | ...100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                       |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงิน<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                            | 85%      | 85%            | 85%  | 85%   | ...85...%  |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                       |          | 0              | 0    | 0     | 0          |              |