

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2566**  
**เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....**

**2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)**

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |          |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                   |                 | ก.ค.           | ส.ค.     | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)       | ไม่น้อยกว่า 90% | #DIV/0!        | #DIV/0!  | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| <b>2.2 ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% |                | 01/01/00 |         |          |              |
|                                                                                                                                                                                                   |                 | 0              | 0        | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                   |                 | 0              | 0        | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                   |                 | 0              | 0        | 0       | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                   |                 | 0              | 0        | 0       | 0        |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)     | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%     | 100%    | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                   |                 | 14,211         | 14,296   | 14,293  | 14,293   |              |
|                                                                                                                                                                                                   |                 | 14,211         | 14,296   | 14,293  | 14,293   |              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                             | 100%            | 100%           | 1500%    | 2000%   | 3600%    |              |
|                                                                                                                                                                                                   |                 | 28,504         | 28,551   | 28,469  | 28,469   |              |
|                                                                                                                                                                                                   |                 | 28,504         | 28,551   | 28,469  | 28,469   |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. เดือน กันยายน 2566**  
**เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....**

**2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)**

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|-------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.   | ไตรมาส 3 |                                     |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     | ข้อมูล(Call Center)เป็นของ สนง.ใหญ่ |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | 42,715         | 42,847 | 42,762 | 42,762   |                                     |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | 42,715         | 42,847 | 42,762 | 42,762   |                                     |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |                                     |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | 0              | 0      | 0      | 0        |                                     |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | 0              | 0      | 0      | 0        |                                     |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                            | ไม่น้อยกว่า 90% |                |        |        |          |                                     |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                     |
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2566  
เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

**3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>**

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                               |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ <b>300 kVA</b> ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                     |          | 3              | 1    | 4    | 12       |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                        |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                           |          | 3              | 1    | 4    | 12       |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                  |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2566  
เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

**3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>**

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                       |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ <b>300 kVA</b> ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                       |          | 16             | 15      | 20      | 51       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                       |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2566  
เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

**3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๕</sup>**

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีไม่มีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 2              | 7    | 3    | 12       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 69             | 64   | 71   | 204      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 0              | 0    | 0    | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2566  
เขต.....กฟภ.สส.....โทร.....034-711550.....

**3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๕</sup>**

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2566  
เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

**3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>5</sup>**

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                                   |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 78%            | 90%     | 92%     | 89%      |              |
|                                                                                                                               |          | 14             | 27      | 59      | 100      |              |
|                                                                                                                               |          | 4              | 3       | 5       | 12       |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2566**  
**เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....**

**3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>5</sup>**

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2566**  
**เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....**

**3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>**

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |         |         |          |              |
| <b>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b>                                                                                         |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 6              | 5       | 7       | 18       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 16             | 14      | 12      | 42       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| <b>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b>                                                                                         | 100%     | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2566  
เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

**3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>**

| งาน/โครงการ                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |
| <b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</b><br><b>ตามทีรับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b> | 85%      | #DIV/0!        | #DIV/0! | #DIV/0! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                          |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                           |          | 0              | 0       | 0       | 0        |              |