

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กุมภาพันธ์ 2568**  
**เขต.....กฟภ.สส.....โทร.....034-711550.....**

**2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)**

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                 | ม.ค.           | ก.พ.    | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                         | ไม่น้อยกว่า 90% | 98%            | 100%    |       |          |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 58<br>1        | 93<br>0 |       |          |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</b><br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                 | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    |       |          |              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน</b><br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                        | 100%            | 100%           | 100%    |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                 | 14,327         | 14,330  |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                 | 14,327         | 14,330  |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                 | 28,304         | 28,315  |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                   |                 | 28,304         | 28,315  |       |          |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กุมภาพันธ์ 2568**  
**เขต.....กฟภ.สส.....โทร.....034-711550.....**

**2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)**

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                  | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|-------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                              |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                     |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                         | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% |       |          |                                     |
| <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% |       |          |                                     |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                            | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |       |          | ข้อมูล(Call Center)เป็นของ สนง.ใหญ่ |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กุมภาพันธ์ 2568  
เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                       |                                                      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                      | ม.ค.                                                 | ก.พ.                                                 | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ <b>300 kVA</b> ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>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% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% |       |          |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กุมภาพันธ์ 2568**  
**เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....**

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | 100%           | 100%   |       |          |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b>                                                                                     |          |                |        |       |          |              |
| <b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b>                                                                                                                                                                                                 |          |                |        |       |          |              |
| <b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</b>                                                                                                                                                                  |          |                |        |       |          |              |
| <b>- เขตเมือง</b>                                                                                                                                                                                                                          | 100%     | 50%            | .....% |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                     |          | 3              | 0      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                      |          | 3              | 0      |       |          |              |
| <b>- นอกเขตเมือง</b>                                                                                                                                                                                                                       | 100%     | 100%           | 78%    |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                     |          | 54             | 29     |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                      |          | 0              | 8      |       |          |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กุมภาพันธ์ 2568**  
**เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....**

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

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |        |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | .....%         | .....% |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | .....%         | .....% |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0      |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0      |       |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |        |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | .....%         | .....% |       |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0      |       |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กุมภาพันธ์ 2568  
เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                             |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครือ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เครือ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....% |       |          |              |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br/>ร้องเรียน</b>                                                            |          |                |        |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)  | 100%     | 100%           | 89%    |       |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                  | 100%     | 85%            | 67%    |       |          |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กุมภาพันธ์ 2568**  
**เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....**

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                  | 100%     | .....%         | .....% |       |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | .....%         | .....% |       |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                             | 95%      | .....%         | .....% |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กุมภาพันธ์ 2568  
เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b> |          |                |        |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |        |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%   |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 6              | 3      |       |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%   |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 16             | 20     |       |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      |       |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | .....%         | .....% |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กุมภาพันธ์ 2568  
เขต.....กฟจ.สส.....โทร.....034-711550.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                   |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</b><br><b>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b> | 85%      | .....%         | .....% |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                           |          | 0              | 0      |       |          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                            |          | 0              | 0      |       |          |              |