

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา  
ประจำเดือน พ.ค. 2568

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟส.ลี้.....โทร.....053-979589.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | เม.ย           | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                             | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 89             | 0      | 0      | 89       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 1              | 0      | 0      | 1        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 1              | 0      | 0      | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                          |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                         | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 17270          | 0      | 0      | 17270    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                           | 100%            | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 17270          | 0      | 0      | 17270    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)คุณภาพไฟฟ้า<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)           | 100%            | 100%           | 100%   | 100%   | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | .....          | .....  | .....  | .....    |              |

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                         |          | เม.ย           | พ.ค.  | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                         |          |                |       |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |       |       |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                        |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                          |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                              |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                     |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป 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 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว             |          |                |       |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                     |          |                |       |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 3              | 0     | 0     | 3        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | .....%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                  |          | 17             | 0     | 0     | 17       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | 0              | 0     | 0     | .....%   |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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)                                                                                                                                  |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                   |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

|                                                                                                               |      |      |      |      |      |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|--|
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                               |      |      |      |      |      |  |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                  | 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 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                         | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                       |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                        |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                          |      |      |      |      |      |  |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                             | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                       |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                        |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                        | 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 เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                        | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                        |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                         |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                     | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                         |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                          |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                                             | 95%  | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                  |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                   |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |      |      |      |      |      |  |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |      |      |      |      |      |  |
| - เขตเมือง                                                                                                    | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |      | 156  | 0    | 0    | 156  |  |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| 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 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                              | 85%  | 100% | 100% | 100% | 100% |  |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                       |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                        |      | 0    | 0    | 0    | 0    |  |