



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส.

ถึง กฟฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ มสส.(ธก.)๑๕๐๔/๒๕๖๖

วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖

เรียน ผชก.(ฉ๒)

ตามที่ กฟฉ.๒ ขอให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ กฟส. จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการเป็นประจำทุกเดือนนั้น

กฟส.มสส.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖รายละเอียดตามเอกสารแนบและได้วางข้อมูลรายงาน  
ที่[http://om.pea.co.th/om๖๓/web\\_area/index.php?p=e&s=๘๘](http://om.pea.co.th/om๖๓/web_area/index.php?p=e&s=๘๘)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง กบส.ฉ๒ ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายอำพันธุ์ เอื้อเฟื้อพันธุ์)

ผจก.กฟส.มสส.

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standard)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย                                | ผลการดำเนินงาน                                 |                                                |                                                |                                                | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                         | ต.ค.                                           | พ.ย.                                           | ธ.ค.                                           | ไตรมาส 4                                       |                                                                                                                                                                                              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งขอรับ การเงินฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                                                                                                            | ไม่น้อยกว่า 90%                         | 40.00                                          | 47.00                                          | 0.00                                           | 0.00                                           |                                                                                                                                                                                              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                                                                             | ไม่น้อยกว่า 95%                         | 0.00                                           | 0.00                                           | 0.00                                           | 0.00                                           |                                                                                                                                                                                              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน</b><br>ทุกสาย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (สาย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (สาย)<br><b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (สาย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (สาย) | 98%<br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 29028.00<br>29028.00<br><br>1472.00<br>1472.00 | 29131.00<br>29131.00<br><br>1473.00<br>1473.00 | 29183.00<br>29183.00<br><br>1475.00<br>1475.00 | 29183.00<br>29183.00<br><br>1475.00<br>1475.00 | T-Code<br>-zblr001V2<br>-เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 คู่มือข้อมูลจำนวนราย<br>-เลือก กฟฟ. ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูลกฟฟ.<br>-เลือกนาฬิกา<br>-เลือก สเปคซีฟ(สีเขียว)<br>-ข้อมูลจำนวน มขฟ. อยู่ในเซลล์ Y123 |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                                       | ไม่น้อยกว่า 95%                         | 30500.00                                       | 30604.00                                       | 30658.00                                       | 30658.00                                       |                                                                                                                                                                                              |
| <b>งาน/โครงการ</b><br><b>เป้าหมาย</b><br><b>ผลการดำเนินงาน</b><br><b>ไตรมาส 4</b><br><b>ปัญหาอุปสรรค</b>                                                                                                                                                                                                                                                 |                                         |                                                |                                                |                                                |                                                |                                                                                                                                                                                              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                                   | 100%                                    | 0.00                                           | 0.00                                           | 0.00                                           | 0.00                                           |                                                                                                                                                                                              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                                                                                                                             | ไม่น้อยกว่า 90%                         | 0.00                                           | 0.00                                           | 0.00                                           | 0.00                                           |                                                                                                                                                                                              |

ร+A1:G53รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. ม่วงสามสิบ โทร045-489700

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                             | ผลการดำเนินงาน                     |                                       |                                       |                                       | ปัญหาอุปสรรค                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      | ค.ค.                               | พ.ช.                                  | ธ.ค.                                  | ไตรมาส 4                              |                                                  |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งระดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งระดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งระดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br>100% | 12<br><br><br><br><br><br><br>0.00 | 15.00<br><br><br><br><br><br><br>0.00 | 13.00<br><br><br><br><br><br><br>0.00 | 40.00<br><br><br><br><br><br><br>0.00 |                                                  |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                             | ผลการดำเนินงาน                     |                                       |                                       |                                       | ปัญหาอุปสรรค                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      | ค.ค.                               | พ.ช.                                  | ธ.ค.                                  | ไตรมาส 4                              |                                                  |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                          | 100%                                 | 0.00<br>0.00                       | 0.00<br>0.00                          | 0.00<br>0.00                          | 0.00<br>0.00                          |                                                  |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                             | ผลการดำเนินงาน                     |                                       |                                       |                                       | ปัญหาอุปสรรค                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      | ค.ค.                               | พ.ช.                                  | ธ.ค.                                  | ไตรมาส 4                              |                                                  |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่รอใช้ไฟฟ้า</b><br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่รอติดตั้งมีขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                          | 100%<br><br><br><br><br><br><br>100% | 3.00<br>0.00<br><br>47.00<br>16.00 | 2.00<br>0.00<br><br>71.00<br>0.00     | 10.00<br>0.00<br><br>74.00<br>7.00    | 23.00                                 | ใต้ T-Code 208011 ไม่สามารถเบิกของในคลังพัสดุได้ |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย                             | ผลการดำเนินงาน                     |                                       |                                       |                                       | ปัญหาอุปสรรค                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      | ค.ค.                               | พ.ช.                                  | ธ.ค.                                  | ไตรมาส 4                              |                                                  |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่รอติดตั้งมีขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                         | 100%<br><br><br><br><br><br><br>100% | 0.00<br>0.00<br><br>0.00<br>0.00   | 0.00<br>0.00<br><br>0.00<br>0.00      | 0.00<br>0.00<br><br>0.00<br>0.00      | 0.00<br>0.00<br><br>0.00<br>0.00      | ไม่มีมีระบบแรงดันสูง 30 A                        |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)<br>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 100%                                 | 0.00<br>0.00                       | 0.00<br>0.00                          | 0.00<br>0.00                          | 0.00<br>0.00                          |                                                  |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ค.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หน่วยแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                      | 100%     | 0              | 0    | 0    | -        |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                                                             |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและขอเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                | 100%     | 0              | 0.00 |      |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         | 100%     | 0              | 3.00 |      |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ค.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชาก<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                             | 100%     | 0.00           | 0.00 | 0.00 | 0.00     |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบร้องเรียนเกี่ยวกับการชำรุดหรือโดนฉ้อโกงไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบเรื่องผิดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบเรื่องผิดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 0.00           | 0.00 | 0.00 | 0.00     |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าเสียหาย (กรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                               | 95%      | 0.00           | 0.00 | 0.00 | 0.00     |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                  |          | ค.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                                    |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                    | 100%     | 0.00           | 0.00 | 0.00 | 0.00     |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         | 100%     | 0.00           | 0.00 | 0.00 | 0.00     |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเจ้าหนี้หรือเงินสดตามพิธีรับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                        | 85%      | 0.00           | 0.00 | 0.00 | 0.00     |              |