



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ชน. ถึง กบล.ฉ.๒  
เลขที่ ฉ.๒ กฟส.ชน. (๗๓.) ๕๓๐/๗๕๖๗ วันที่ 6 มี.ค. 2567  
เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปีไตรมาศ ๑/๒๕๖๗

เรียน อก.บ.ฉ.๒

ตามที่ กฟฉ.๒ ให้ กฟฟ.ชั้น ๑-๓ และ กฟส. จัดส่งรายงานผลการดำเนินงาน ตามมาตรฐาน  
คุณภาพบริการ เป็นประจำทุกไตรมาส นั้น

กฟส.ชน. ขอรายงานผลการดำเนินงาน ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ไตรมาศ ๑/๒๕๖๗  
ประจำเดือน มี.ค. ๒๕๖๗ ตามรายละเอียด (เอกสารแนบ ๓ แผ่น) และวางข้อมูลรายงานใน  
[http://om.pea.co.th/omb๓/web\\_area/index.php?p=e&s=๘๘](http://om.pea.co.th/omb๓/web_area/index.php?p=e&s=๘๘)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายปัญญา บุญเมือง)

ผจก.กฟส.ชน.

6 มี.ค. 2567

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...สาขาอำเภอ...โทร...045-223025....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                      |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                             | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |       |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% |                |      |       |          |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                      |                 |                |      |       |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)                                                                                          | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           |      |       |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            | 100%           |      |       |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                      | ไม่น้อยกว่า 95% |                |      |       |          |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                     | 100%            |                |      |       |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                             | ไม่น้อยกว่า 90% |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...สาขาอำเภอ...ชื่อใน...โทร...045-223025....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>3.1.1</b> การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>การแจ้งดับไฟ<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>การปฏิบัติงาน<br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งให้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งให้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br>100% |                |      |       |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1.2</b> การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                   | 100%                                     |                |      |       |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.2</b> ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br><b>3.2.1</b> ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br><b>3.2.1.1</b> ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 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><br>100% | 12             |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          | 89             |      |       |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.2.1.2</b> ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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><br>100% |                | 0    | 0     |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                          |                | 0    | 0     |          |              |
| <b>3.2.2</b> ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)<br><b>3.2.2.1</b> หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 100%                                     | 0              | 0    | 0     |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ...สาขาอำเภอชื่อใน...โทร...045-223025....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน |                |                |                | ปัญหาอุปสรรค                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                             |                      | ม.ค.           | ก.พ.           | มี.ค.          | ไตรมาส 1       |                              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                  | 100%                 | .....          | .....          | .....          | .....          | ถูกคัดติตต่อรับเกิน3วันทำการ |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                                                        |                      |                |                |                |                |                              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                         | 100%                 |                |                | .....          | .....          |                              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    | 100%                 | 15<br>3        |                |                | .....          |                              |
| 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%                 | 0<br>0         | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |                              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการชำรุดหรือหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%                 | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |                              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                            | 95%                  | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |                              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน |                |                |                | ปัญหาอุปสรรค                 |
|                                                                                                                                                                                                             |                      | ม.ค.           | ก.พ.           | มี.ค.          | ไตรมาส 1       |                              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                               |                      |                |                |                |                | เรื่องใน<br>บ้านนอก          |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<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%<br><br><br>100% | 345<br>0       | 0              |                | .....<br>..... |                              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                    | 100%                 | 0<br>0         |                |                | .....<br>..... |                              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                        | 85%                  | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... | .....<br>..... |                              |