



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ฉ.๓

ถึง กวป., กบว.(ภ๒)

เลขที่ ฉ.๓ กบล.(บธ) **๓๕๓๐/๒๕๖๓**

วันที่ **๑๔** ก.ค. ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓

เรียน อก.วป., อก.บว.(ภ๒)

ตามหนังสือ กวป. เลขที่ กวป.(วบ) ๑๘๒/๒๕๖๒ ลงวันที่ ๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ ขอความ
อนุเคราะห์ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง ๑๒ เขต ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการและรายงานผลให้ กวป. ภายใน ๑๕ วันหลังสิ้นเดือนทุกเดือนนั้น

กฟฉ.๓ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพแล้ว ขอรายงานผล
การดำเนินงาน ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓ ดังรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่ส่งมาจำนวน ๑ ชุด ทั้งนี้ได้
Upload ไฟล์ผลการดำเนินงานฯ ที่ <http://om.pea.co.th> ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นางอรุณี โอพารธนาเศรษฐ์)

อก.บล.ฉ.๓

14 ก.ค. 2563

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

เขต กฟผ.๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑๑๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่หม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙๒๓๑ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	สฟฟ.หัวทะเล	๑	บจก.เค. แอสติ้ง แอนด์ โซลูชั่น PEA๕๕๐๐๐๐๕๕๑ ระยะห่างจากสถานีฯ ๒๑.๓ กม.	๓๐ มิ.ย. ๖๓	๒๒.๖๔	๒๒๗.๐๖/๓๓๓.๒๗	๓	๒๑.๖๓	/	
๒	สฟฟ.หัวทะเล	๒	บจก.สยามเพที็กซ์แฟ็ค PEA๕๓๐๕๑๘๐๕ ระยะห่างจากสถานีฯ ๖.๒ กม.	๓๐ มิ.ย. ๖๓	๒๒.๗๒	๒๓๓.๕๖/๔๐๔.๕๕	๓	๒๒.๕๕	/	
๓	สฟฟ.หัวทะเล	๓	บริษัท แอคทู-เฌิม จำกัด PEA ๒๓๐๕๖๑๓ ระยะห่างจากสถานีฯ ๘๐ กม.	๓๐ มิ.ย. ๖๓	๒๒.๖๙	๒๓๓.๖๗/๔๐๑.๒๗	๓	๒๒.๐๗	/	
๔	สฟฟ.หัวทะเล	๕	หจก. น้ำแข็ง ส.เจริญผล PEA๒๓๐๕๓๗๖ ระยะห่างจากสถานีฯ ๕.๗ กม.	๓๐ มิ.ย. ๖๓	๒๒.๖๐	๓๓๓.๓๕/๔๐๔.๑๘	๓	๒๒.๒๓	/	
๕	สฟฟ.หัวทะเล	๖	บริษัท เอส เจ พลาสต์ แอนด์ แพค จำกัด PEA ๒๓๐๕๔๐๙ ระยะห่างจากสถานีฯ ๑.๔ กม.	๓๐ มิ.ย. ๖๓	๒๒.๖๘	๒๓๕.๕๖/๔๐๘.๐๐	๓	๒๒.๔๔	/	
๖	สฟฟ.หัวทะเล	๗	บริษัท เวสทูลส์ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด PEA ๒๓๖๖๐๐๗ ระยะห่างจากสถานีฯ ๒.๓ กม.	๓๐ มิ.ย. ๖๓	๒๒.๕๗	๒๓๓.๔๙/๔๐๕.๒๗	๓	๒๒.๒๙	/	
๗	สฟฟ.หัวทะเล	๘	บริษัท แบ็กส์ แอนด์ โกลฟ์ จำกัด PEA ๕๓๐๕๓๐๕๖ ระยะห่างจากสถานีฯ ๒๐ กม.	๓๐ มิ.ย. ๖๓	๒๒.๕๙	๒๓๔.๙๗/๔๐๖.๙๑	๓	๒๒.๓๘	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟภ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		664,460	645,483	284,056	1,593,999	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)		664,460	645,483	284,056	1,593,999	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		244,621	231,055	108,823	584,499	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		244,621	231,055	108,823	584,499	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		583,288	532,236	118,239	1,233,763	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		583,288	532,236	118,239	1,233,763	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต กฟผ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		117	116	7	240	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	0	0	0	0	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		-	-	-	-	
- เกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	

ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต
ไม่ต้องรายงานผล กว.ป.

ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต กฟผ.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอประกอบถ่าน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตาหรือขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	87%	92%	88%	89%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		216	196	68	480	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		33	16	9	58	ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้มาตรฐาน กฟผ.
- นอกเขตเมือง	100%	97%	94%	88%	93%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1,504	1,842	880	4,226	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		54	122	122	298	ตรวจสอบพบระบบภายในผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้มาตรฐาน กฟผ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต กฟผ.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3 ระยะเวลาคอบสนของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		611	381	107	1099	
		0	0	0	0	
		100%	100%	100%	100%	
		523	633	168	1,324	
		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต กฟผ.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		15	36	4	55	
		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		16	7	0	23	
		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	98%	100%	100%	99%	
		89	36	46	171	
		2	0	0	2	
ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (เนื่องจากกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินค่าบริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟภ.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาค่าไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับคืน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	99%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		856	392	10	1,258	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	2	0	2	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	99%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		537	381	0	918	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		1	3	0	4	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		50	50	0	100	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟอ.3

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผู้คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	