



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ฉ.3

ถึง กฟฉ.3

เลขที่ ฉ.3กบล.(บธ)3012/2566

วันที่ 01 ธันวาคม 2566

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ตุลาคม ปี 2566

เรียน ผชก.(ฉ3) ผ่าน อฝ.วบ.ฉ.3

ตามหนังสือ กวป. เลขที่ กวป.(วต) 139/2565 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2565 กวป.(วต) ขอความอนุเคราะห์ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้ง 12 เขต ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการและรายงานผลให้ กวป. ทุกเดือน และ ตามหนังสือเลขที่ กปอ.(ปต) 418/2566 ลงวันที่ 13 กรกฎาคม 2566 รายงานการประชุมหารือแนวทางการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคุณภาพบริการของ กฟผ. ครั้งที่ 2/2566 (เอกสารแนบ 1) มติที่ประชุมได้สรุปวิธีการจัดทำข้อมูลฯ จากระบบ SAP และ ในระบบ om.pea.co.th

ทั้งนี้ ตามหนังสือ ฉ.3กบล.(บธ)2037/2566 ขอให้รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคุณภาพบริการของ กฟฉ.3 (เอกสารแนบ 2) ปัจจุบันการรายงานผลการดำเนินงานฯ ในบางหัวข้อต้องใช้ข้อมูลจากส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อให้การรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดคุณภาพบริการของ กฟฉ.3 ครบถ้วนถูกต้อง เป็นไปตามตัวชี้วัด

ในการนี้ กบล.ฉ.3 ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการแล้ว จึงขอรายงานผลการดำเนินงาน ประจำเดือนตุลาคม ปี 2566 ดังรายละเอียด ตามแบบฟอร์มที่ส่งมาจำนวน 1 ชุด ทั้งนี้ได้ Upload ไฟล์ผลการดำเนินงานฯ ที่ <http://om.pea.co.th> ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

✓ 20ms

(นายเกษม ขอบจุลกลาง)

อก.บล.ฉ.3

เรียน อฝ.วบ.ฉ.3, อฝ.สบ.ฉ.3, อฝ.ปป.ฉ.3,

อก.บล.ฉ.3, อก.ปอ.

เพื่อทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไปสำหรับ

รับกิจกรรมใดที่ไม่เกินคณแปรงหมายขอให้ทุกหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้องตรวจสอบหาสาเหตุแนวทางแก้ไขและดำเนินการ

ให้ต่อไปด้วย



(นายประสิทธิ์ จันทร์ประสิทธิ์)

ผชก. รักษาการแทน ผชก.(ฉ3)

01 ธ.ค. 66

แผนกบริการและงานธุรกิจ

โทร. (23)10215

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Issued by: PEA Certification Authority

Digitally Signed by: นายประสิทธิ์ จันทร์ประสิทธิ์ Date: 01/12/2566 15:15:02

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	99%			98%	ใช้ข้อมูลจากระบบบริหารไฟฟ้า ขัดข้อง (OMS)
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		5,348			5,348	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		78			83	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผล โดย กปอ. จะใช้ ข้อมูลจากสายงาน ชต.
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%			100%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2,154,885			2,154,885	จำนวนผู้ใช้ไฟ ข้อมูลจาก กบฟ.ฉ.3 ไม่สามารถแยก(ผู้ใช้ไฟในเขตเมือง และในเขตชนบทได้)
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		2,154,885			2,154,885	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	-			-	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		-			-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		-			-	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		2,154,885			2,154,885	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		2,154,885			2,154,885	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผล โดย กปอ. จะใช้ข้อมูลจากสายงาน ชต.
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผล โดย กปอ. จะใช้ข้อมูลจากสายงาน ชต.
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	86%			100%	
		103			103	
		17			17	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%			100%	
		120			120	
		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	-	-	-	-	ไม่สามารถดึงรายงานได้ ตามที่ กปอ.แจ้ง
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	97.64%			98%	สรุปสาเหตุติดตั้งมิเตอร์ไม่ทันตามกำหนด 1. การบริหารจัดการงานติดตั้งมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหม่ ไม่เพียงพอหรือสอดคล้องกับคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ และ จ่ายงานให้ผู้รับจ้างไม่ทันกับงานที่เข้ามา ทำให้งาน คงค้างทำให้ไม่ผ่านค่าเกณฑ์ฯ 2. ไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผู้ใช้ไฟ หลังจากรับคำร้อง ทำให้งานติดตั้งมิเตอร์ผิดพลาด เช่น รับคำร้องผู้ใช้ไฟ “นอกเขตเทศบาล” แต่บันทึกข้อมูลเป็น “ในเขตเทศบาล” , บันทึกข้อมูลชื่อผู้ใช้ไฟสลับกันระหว่างผู้ใช้ไฟยกเลิกไฟชั่วคราวกับผู้ใช้ไฟที่ขอติดตั้งใหม่ เป็นต้น
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		372			372	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		9			9	
- นอกเขตเมือง	100%	99.26%			99%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2,417			2,417	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		18			18	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
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%	รายงานข้อมูลจาก กฟฟ.หน้างาน
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	รายงานข้อมูลจาก กฟภ.หน้างาน
		4			4	
		0			0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	97%			97%	
		1,167			1,167	
		38			38	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	86%			86%	
		779			779	
		122			122	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผล กปอ. กปอ. ขอข้อมูลจากสายงาน ธต. โดยตรง
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผล กปอ. กปอ. ขอข้อมูลจากสายงาน ธต. โดยตรง
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	95%	100%			100%	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		3			3	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) (ราย)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		26,761			26,761	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0			0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		732			732	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%			100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		339			339	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	100%			100%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0			0	