



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.มสส.

ถึง กฟฉ.๒

เลขที่ ฉ.๒ มสส.(บค.)๖๕๖.๐๑/๒๕๖๘

วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๘

เรื่อง รายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๘

เรียน ผชก.(ฉ๒)

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

กฟส.มสส.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๘ รายละเอียดตามเอกสารแนบและได้วางข้อมูลรายงาน

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 ผพร.กบส.ฉ๒ ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายอำพันธุ์ เอื้อเฟื้อพันธุ์)

ผจก.กฟส.มสส.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ กฟส.ม่วงสามสิบ โทร 045-489700

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน       |                      |                      |                      | ปัญหาอุปสรรค                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.                 | ก.พ.                 | มี.ค.                | ไตรมาส 1             |                                                                                           |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                             | ไม่น้อยกว่า 90% | 80.00<br>8.00        | 59.00<br>5.00        | 69.00<br>2.00        | 208.00<br>15.00      |                                                                                           |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 0.00<br>0.00         | 0.00<br>0.00         | 0.00<br>0.00         | 0.00<br>0.00         |                                                                                           |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน       |                      |                      |                      | ปัญหาอุปสรรค                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.                 | ก.พ.                 | มี.ค.                | ไตรมาส 1             |                                                                                           |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                      | ไม่น้อยกว่า 98% | 28880.00<br>28859.00 | 28895.00<br>28863.00 | 28895.00<br>28863.00 | 86670.00<br>86585.00 | T-Code<br>-zblr001V2                                                                      |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            | 1474.00<br>1474.00   | 1474.00<br>1474.00   | 1474.00<br>1474.00   | 4422.00<br>4422.00   | -เลือกข้อ 2 แบบที่ 1 กลุ่มข้อมูล<br>จำนวนราย<br>-เลือก กฟภ.ชั้น 1-4 แล้วใส่ข้อมูล<br>กฟภ. |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 30333.00<br>30333.00 | 30333.00<br>30333.00 | 30333.00<br>30333.00 | 90999.00<br>90999.00 | -เลือกนาฬิกา<br>-เลือก สเปคตซีฟ(สีเขียว)<br>-ข้อมูลจำนวน ผขฟ. อยู่ในเซล Y123              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน       |                      |                      |                      | ปัญหาอุปสรรค                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.                 | ก.พ.                 | มี.ค.                | ไตรมาส 1             |                                                                                           |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                      | 100%            | 0.00<br>0.00         | 0.00<br>0.00         | 0.00<br>0.00         | 0.00<br>0.00         |                                                                                           |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | 0.00<br>0.00         | 0.00<br>0.00         | 0.00<br>0.00         | 0.00<br>0.00         |                                                                                           |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. ม่วงสามสิบ โทร045-489700

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                           |                                          |                                          |                                          | ปัญหาอุปสรรค              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | ม.ค.                                     | ก.พ.                                     | มี.ค.                                    | ไตรมาส 1                                 |                           |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 0.00<br>0.00<br>0.00<br><br>0.00<br>0.00 | 0.00<br>0.00<br>0.00<br><br>0.00<br>0.00 | 0.00<br>0.00<br>0.00<br><br>0.00<br>0.00 | 0.00<br>0.00<br>0.00<br><br>0.00<br>0.00 |                           |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                           |                                          |                                          |                                          | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | ม.ค.                                     | ก.พ.                                     | มี.ค.                                    | ไตรมาส 1                                 |                           |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้างวด สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้างวด ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้างวด 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/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                           |                                          |                                          |                                          | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | ม.ค.                                     | ก.พ.                                     | มี.ค.                                    | ไตรมาส 1                                 |                           |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 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><br><br><br>100% | 6.00<br>0.00<br><br>34.00<br>0.00        | 2.00<br>0.00<br><br>44.00<br>2.00        | 2.00<br>0.00<br><br>40.00<br>1.00        | 10.00<br>0.00<br><br>118.00<br>3.00      |                           |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                           |                                          |                                          |                                          | ปัญหาอุปสรรค              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                      | ม.ค.                                     | ก.พ.                                     | มี.ค.                                    | ไตรมาส 1                                 |                           |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 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><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         | ไม่มีมีเตอร์ขนาดเกิน 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/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน               |                              |                              |                              | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                  |                      | ม.ค.                         | ก.พ.                         | มี.ค.                        | ไตรมาส                       |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                       | 100%                 |                              |                              |                              |                              |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                                                                                                             |                      |                              |                              |                              |                              |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                           | 100%                 | 7<br>0                       | 11.00<br>1.00                | 17<br>0                      | 35.00<br>1.00                |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        | 100%                 | 3.00<br>0.00                 | 2.00<br>0.00                 | 2.00<br>0.00                 | 7.00<br>0.00                 |              |
|                                                                                                                                                                                                                  |                      |                              |                              |                              |                              |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                   | 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%                 | 0.00<br>0.00                 | 0.00<br>0.00                 | 0.00<br>0.00                 | 0.00<br>0.00                 |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%                 | 0.00<br>0.00                 | 0.00<br>0.00                 | 0.00<br>0.00                 | 0.00<br>0.00                 |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                 | 95%                  |                              |                              |                              |                              |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย             | ผลการดำเนินงาน               |                              |                              |                              | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                  |                      | ม.ค.                         | ก.พ.                         | มี.ค.                        | ไตรมาส 1                     |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                                    |                      |                              |                              |                              |                              |              |
| 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% | 0.00<br>0.00<br>0.00<br>0.00 | 0.00<br>0.00<br>0.00<br>0.00 | 0.00<br>0.00<br>0.00<br>0.00 | 0.00<br>0.00<br>0.00<br>0.00 |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         | 100%                 | 0.00<br>0.00                 | 0.00<br>0.00                 | 0.00<br>0.00                 | 0.00<br>0.00                 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                             | 85%                  | 0.00<br>0.00                 | 0.00<br>0.00                 | 0.00<br>0.00                 | 0.00<br>0.00                 |              |