



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กบล.ฉ.3

ถึง กฟฉ.3

เลขที่ ฉ.3กบล.(บธ)54/2567

วันที่ 09 มกราคม 2567

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ธันวาคม 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 ประจำเดือนธันวาคม ปี 2566 ดังรายละเอียด ตามแบบฟอร์มที่ส่งมาจำนวน 1 ชุด ทั้งนี้ได้ Upload ไฟล์ผลการดำเนินงานฯ ที่ <http://om.pea.co.th> ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

✓ 20ms

(นายเกษม ขอลูกกลาง)

อก.บล.ฉ.3

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

อก.บล.ฉ.3, อก.ปอ., ผจก.กฟฉ.นม., ผจก.กฟส. (L,

M, S, XS) ผจก.กฟฟ.ชั้น 2 และ

ผจก.กฟส. กฟย.ในสังกัด

เพื่อทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

สำหรับกิจกรรมใดที่ไม่ผ่านค่าเป้าหมายขอให้ทุกหน่วย

รายงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดตรวจสอบหาสาเหตุแนวทางแก้

ไขและดำเนินการให้ต่อไปด้วย



(นายประสิทธิ์ จันทร์ประสิทธิ์)

ผชก. รักษาการแทน ผชก.(ฉ3)

09 ม.ค. 67

แผนกบริการและงานธุรกิจ

โทร. (23)10215

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Issued by: PEA Certification Authority

Digitally Signed by: นายประสิทธิ์ จันทร์ประสิทธิ์ Date: 09/01/2567 15:07:37

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	98.56%	99.61%	98.46%	98.81%	ใช้ข้อมูลจากระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		5,348	4,074	4,147	13,569	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		78	16	65	164	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผล โดย กปอ. จะใช้ข้อมูลจากสายงาน ชต.
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 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 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2,154,885	2,154,885	2,156,459	6,466,229	จำนวนผู้ใช้ไฟ ข้อมูลจาก กบฟ.ฉ.3 ไม่สามารถแยก(ผู้ใช้ไฟในเขตเมือง และในเขตชนบทได้)
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		2,154,885	2,154,885	2,156,459	6,466,229	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	-	-	-	-	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		-	-	-	-	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		-	-	-	-	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		2,154,885	2,154,885	2,156,459	6,466,229	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		2,154,885	2,154,885	2,156,459	6,466,229	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
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%	-	-	-	-	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	92.17% 100%	90.37% 100%	90.37% 100%	90.91% 100%	

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 4	
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 กฟผ.

เขต กฟฉ.3

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค/หมายเหตุ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	97.64%	94.97%	93.86%	95.37%	สรุปสาเหตุติดตั้งมิเตอร์ไม่ทันตามกำหนด 1. การบริหารจัดการงานติดตั้งมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหม่ ไม่เพียงพอหรือสอดคล้องกับคำร้องขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ และ ย้ายงานให้ผู้รับจ้างไม่ทันกับงานที่เข้ามา ทำให้งาน คงค้างทำให้ไม่ผ่านค่าเกณฑ์ 2. ไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผู้ใช้ไฟ หลังจากรับคำร้อง ทำให้งานติดตั้งมิเตอร์ผิดพลาด เช่น รับคำร้องผู้ใช้ไฟ “นอกเขตเทศบาล” แต่บันทึกข้อมูลเป็น “ในเขตเทศบาล” , บันทึกข้อมูลชื่อผู้ใช้ไฟสลับกันระหว่างผู้ใช้ไฟยกเลิกไฟชั่วคราวกับผู้ใช้ไฟที่ขอติดตั้งใหม่ เป็นต้น
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		372	472	413	1,257	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		9	25	27	61	
- นอกเขตเมือง	100%	99.26%	98.43%	98.78%	98.83%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2,417	2,316	2,596	7,329	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		18	37	32	87	

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 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	46	4	50	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	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 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
4			3	0	7	
0			0	0	0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	96.85%	92.64%	99.23%	96.08%	ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZCSR014 คำร้อง Y1 รหัสคำร้อง S107
1,167			1,019	906	3,092	
38			81	7	126	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	86.46%	89.17%	89.18%	88.39%	ใช้ข้อมูลจากระบบ SAP รหัส T-Code : ZCSR014 คำร้อง Y4 รหัสคำร้อง S4A1
779			1,021	948	2,748	
122			124	115	361	

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 4	
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
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%	100%	100%	100%	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		3	0	0	3	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	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 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) (ราย)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		26,761	25,657	23,118	75,536	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		732	608	640	1,980	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		339	308	301	948	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	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 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	100%	100%	100%	100%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	