



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟน.1 ถึง ผวธ.(ภ1)  
เลขที่ น.๑ กพณ.(ผธ.) ๗๕๓/๒๕๖๐ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๐  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการตามมาตรฐานใหม่ ประจำปี เดือน กุมภาพันธ์ 2560  
เรียน ผ.วธ.(ภ1)

ตามหนังสือที่ กวป.(วบ) 35/2559 ลว. 15 ม.ค. 2559 ขอให้ กฟช. ดำเนินการรวบรวมข้อมูล และส่งผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการตามที่ ผวก. ได้อนุมัติมาตรฐานใหม่สำหรับการบริการ ตามระเบียบคณะกรรมการการกำกับกิจการพลังงาน ว่าด้วยมาตรฐานการให้บริการในการประกอบกิจการไฟฟ้า ประเภทใบอนุญาตจำหน่ายไฟฟ้า พ.ศ. 2558

กฟน.1 ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี เดือน กุมภาพันธ์ 2560 ตามรายละเอียดแนบ จำนวน 3 แผ่น สรุปการดำเนินการดังนี้

| ข้อที่ 3.2.1.1 สรุปผลการดำเนินงาน ผู้ขอใช้ไฟขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                                   |                        |                      |                        |                      |                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------|------------------------|----------------------|------------------------|----------------------|-----------------------------------------------|
| ที่                                                                                    | กฟฟ.     | จำนวน มขฟ.<br>ที่ขอติดตั้งมิเตอร์ | ผลการดำเนินการ         |                      |                        |                      | ปัญหา-อุปสรรค                                 |
|                                                                                        |          |                                   | เขตเมือง               |                      | นอกเขตเมือง            |                      |                                               |
|                                                                                        |          |                                   | ติดตั้งได้<br>ตามกำหนด | ติดตั้ง<br>เกินกำหนด | ติดตั้งได้<br>ตามกำหนด | ติดตั้ง<br>เกินกำหนด |                                               |
| 1                                                                                      | กฟอ.เทิง | 147                               | 87                     | 8                    | 48                     | 4                    | อุปกรณ์ประกอบ<br>การติดตั้งมิเตอร์<br>ขาดแคลน |

ทั้งนี้ได้วางไฟล์ข้อมูลไว้ที่ <http://172.30.7.211> -> 004-N1 -> 001-รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ -> ไตรมาส 1 2560

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง กวป. ดำเนินการต่อไป จะขอบคุณยิ่ง

  
(นายเมธี บุญธรรม)  
ร.วธ.(ภ.๑) ปฏิบัติงานแทน อ.ช.น.๑  
22 มี.ค. 2560

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประจักษ์ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|       |                                                                                          |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |            |              |
| 3.3.3 | การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้า<br>กระทบ                       | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | #DNV/01     | ผ่านเกณฑ์  |              |
|       |                                                                                          |          | 100.00         | 100.00     | #DNV/01     | 100.00     |              |
|       | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม)                                                   |          | 2              | 2          | 0           | 4          |              |
|       | - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รวม)                                                    |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
| 3.3.4 | การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านมิเตอร์ของหน่วยไฟฟ้า<br>และใบแจ้งหนี้เงินค่าไฟฟ้า | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | #DNV/01     | ผ่านเกณฑ์  |              |
|       |                                                                                          |          | 100.00         | 100.00     | #DNV/01     | 100.00     |              |
|       | - ตรวจสอบข้อผิดพลาดผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (รวม)                                     |          | 113            | 83         | 0           | 196        |              |
|       | - ตรวจสอบข้อผิดพลาดผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (รวม)                                      |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
| 3.3.5 | การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                        | 95%      | #DNV/01        | #DNV/01    | #DNV/01     | #DNV/01    |              |
|       |                                                                                          |          | #DNV/01        | #DNV/01    | #DNV/01     | #DNV/01    |              |
|       | - ค่าเงินการภายใน 25 วันทำการ (รวม)                                                      |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
|       | - ค่าเงินการเกิน 25 วันทำการ (รวม)                                                       |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |

5. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประจักษ์ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|       |                                                                                                                            |                 | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. |            |              |
| 3.4   | ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่จาก<br>วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งเรื่องและปฏิบัติตามเงื่อนไขของครบถ้วน) |                 |                |            |             |            |              |
| 3.4.1 | ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก ( ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ )                                                                     | 100%            | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | #DNV/01     | ผ่านเกณฑ์  |              |
|       |                                                                                                                            |                 | 100.00         | 100.00     | #DNV/01     | 100.00     |              |
|       | - เขตเมือง                                                                                                                 |                 | 12141          | 11535      | 0           | 23676      |              |
|       | - ภายใน 1 วันทำการ (รวม)                                                                                                   |                 | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
|       | เขตชนบท                                                                                                                    | 100%            | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | #DNV/01     | ผ่านเกณฑ์  |              |
|       |                                                                                                                            |                 | 100.00         | 100.00     | #DNV/01     | 100.00     |              |
|       | - ภายใน 3 วันทำการ (รวม)                                                                                                   |                 | 2510           | 3331       | 0           | 5841       |              |
|       | - เกิน 3 วันทำการ (รวม)                                                                                                    |                 | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
| 3.4.2 | ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ( ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป )                                                                 | 100%            | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | #DNV/01     | ผ่านเกณฑ์  |              |
|       |                                                                                                                            |                 | 100.00         | 100.00     | #DNV/01     | 100.00     |              |
|       | - ภายใน 2 วันทำการ (รวม)                                                                                                   |                 | 1197           | 1207       | 0           | 2404       |              |
|       | - เกิน 2 วันทำการ (รวม)                                                                                                    |                 | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
| 3.5   | การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเจตนาหรือผิด ตามที่รับประจักษ์ไม่<br>ระงับเวลาชำระค่าปรับ                                      | ไม่น้อยกว่า 85% | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | ผ่านเกณฑ์   | ผ่านเกณฑ์  |              |
|       |                                                                                                                            |                 | 100.00         | 100.00     | 100.00      | 100.00     |              |
|       | - ภายใน 10 วันทำการ (รวม)                                                                                                  |                 | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
|       | - เกิน 10 วันทำการ (รวม)                                                                                                   |                 | 0              | 0          | 0           | 0          |              |

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้ผู้ใช้บริการกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| ที่   | งาน / โครงการ                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |             | สรุปไตรมาส   | ปัญหาอุปสรรค |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
|       |                                                                                                                                                        |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ.   | เดือน มี.ค. | 1            |              |
| 3.1   | คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                            |          |                |              |             |              |              |
| 3.1.1 | การแจ้งขอคืนไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งอุปกรณ์การควบคุมกับตั้งแต่ 300 หน่วย ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |              |             |              |              |
|       | การแจ้งคืนไฟฟ้า                                                                                                                                        | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ไม่ผ่านเกณฑ์ | #DIV/0!     | ไม่ผ่านเกณฑ์ |              |
|       | - แจ้งขอคืนไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                       |          | 100.00         | 50.00        | #DIV/0!     | 63.16        |              |
|       | - แจ้งขอคืนไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                       |          | 40             | 56           | 0           | 96           |              |
|       | - แจ้งขอคืนไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                       |          | 0              | 56           | 0           | 56           |              |
|       | การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์    | #DIV/0!     | ผ่านเกณฑ์    |              |
|       | - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                |          | 100.00         | 100.00       | #DIV/0!     | 100.00       |              |
|       | - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                |          | 40             | 56           | 0           | 96           |              |
|       | - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                       |          | 0              | 0            | 0           | 0            |              |
| 3.1.2 | การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งอุปกรณ์การควบคุมตั้งแต่ 300 หน่วย ขึ้นไป                                 | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์    | #DIV/0!     | ผ่านเกณฑ์    |              |
|       | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                |          | 100.00         | 100.00       | #DIV/0!     | 100.00       |              |
|       | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                |          | 83             | 49           | 0           | 132          |              |
|       | - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                |          | 0              | 0            | 0           | 0            |              |

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้ผู้ใช้บริการกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| ที่     | งาน / โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |             | สรุปไตรมาส   | ปัญหาอุปสรรค |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
|         |                                                                                                                                             |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ.   | เดือน มี.ค. | 1            |              |
| 3.2     | ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ( นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขการจ่าย ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |              |             |              |              |
| 3.2.1   | ระบบแรงดันต่ำ ( 380 / 230 โวลต์ )                                                                                                           |          |                |              |             |              |              |
| 3.2.1.1 | ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                  |          |                |              |             |              |              |
|         | - เขตเมือง                                                                                                                                  | 100%     | ไม่ผ่านเกณฑ์   | ไม่ผ่านเกณฑ์ | #DIV/0!     | ไม่ผ่านเกณฑ์ |              |
|         | - เขตเมือง                                                                                                                                  |          | 99.95          | 99.69        | #DIV/0!     | 99.79        |              |
|         | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 1820           | 2535         | 0           | 4355         |              |
|         | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | 1              | 8            | 0           | 9            |              |
|         | - เขตชนบท                                                                                                                                   | 100%     | ไม่ผ่านเกณฑ์   | ไม่ผ่านเกณฑ์ | #DIV/0!     | ไม่ผ่านเกณฑ์ |              |
|         | - เขตชนบท                                                                                                                                   |          | 99.92          | 99.67        | #DIV/0!     | 99.80        |              |
|         | ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 1288           | 1213         | 0           | 2501         |              |
|         | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                       |          | 1              | 4            | 0           | 5            |              |

3. มาตรฐานการให้บริการในการไฟฟ้าที่รับผิดชอบกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| ที่     | งาน / โครงการ                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|---------|--------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|         |                                                        |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. | 1          |              |
| 3.2.1.2 | ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือติดตั้งโดยรับค่าเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | NDV/01      | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         | - เขตเมือง                                             |          | 100.00         | 100.00     | NDV/01      | 100.00     |              |
|         | ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                 |          | 18             | 13         | 0           | 31         |              |
|         | เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                  |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
|         | - เขตชนบท                                              | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | NDV/01      | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         | ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | 100.00         | 100.00     | NDV/01      | 100.00     |              |
|         | ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | 4              | 7          | 0           | 11         |              |
|         | เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
| 3.2.2   | ระบบแรงดันสูง ( 22 / 33 เควี )                         | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | NDV/01      | ผ่านเกณฑ์  |              |
| 3.2.2.1 | หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                   |          | 100.00         | 100.00     | NDV/01      | 100.00     |              |
|         | ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                |          | 24             | 33         | 0           | 57         |              |
|         | เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                 |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |

3. มาตรฐานการให้บริการในการไฟฟ้าที่รับผิดชอบกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| ที่     | งาน / โครงการ                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |             | สรุปไตรมาส | ปัญหาอุปสรรค |
|---------|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|-------------|------------|--------------|
|         |                                                                   |          | เดือน ม.ค.     | เดือน ก.พ. | เดือน มี.ค. | 1          |              |
| 3.2.2.2 | หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกินกว่า 2,000 เควีเอ | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | NDV/01      | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         | ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                           |          | 100.00         | 100.00     | NDV/01      | 100.00     |              |
|         | ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                           |          | 7              | 6.00       | 0           | 13         |              |
|         | เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
| 3.3     | ระยะเวลาการซ่อมผู้ใช้ไฟฟ้าหรือของหรืออุปกรณ์                      | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | NDV/01      | ผ่านเกณฑ์  |              |
| 3.3.1   | การโอนย้ายผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า           |          | 100.00         | 100.00     | NDV/01      | 100.00     |              |
|         | ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                           |          | 592            | 678        | 0           | 1270       |              |
|         | เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                            |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |
| 3.3.2   | การดำเนินการเกี่ยวกับผู้ใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | ผ่านเกณฑ์      | ผ่านเกณฑ์  | NDV/01      | ผ่านเกณฑ์  |              |
|         | ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                            |          | 100.00         | 100.00     | NDV/01      | 100.00     |              |
|         | ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                            |          | 938            | 970        | 0           | 1908       |              |
|         | เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0          | 0           | 0          |              |



[illegible]

[illegible]