



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก วศก.6 ผปบ.สข. ปฏิบัติงาน ผบส.สข.

ถึง ผจก.กฟส.สข.

เลขที่ ต.3กฟส.สข.(บส.)1118/2567

วันที่ 06 เมษายน 2567

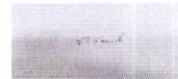
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.สข. ประจำเดือน มีนาคม 2567

เรียน ผจก.กฟส.สข. ผ่าน ผบ.บส.สข.

ตามที่ได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.สข. และให้สรุปข้อมูลรายงานผลประจำทุกเดือน นั้น

ปัจจุบันได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.สข. ประจำเดือน มีนาคม 2567 ไตรมาส 1/2567 และได้สรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนดพร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ OM (om.pea.co.th) แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ส่วนเกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดไฟล์ (ดังรายละเอียดแนบ) เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ใน website ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายรวีวัฒน์ หมูพยัคฆ์)

วศก.6 ผปบ.สข. ปฏิบัติงาน ผบส.สข.

เรียน รจก.(ท.,ล.), นก.9, ศร.8, ผชน.8 และ ผผ.

ทุกแผนก

เพื่อทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการลงข้อมูล

ใน website ศูนย์พ.ร.บ.ฯ ต่อไป

(นางปิยดา สันตกิจ)

รจก.(ท) กฟส.สข. รักษาการแทน ผจก.กฟส.สข.

06 เม.ย. 67

2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 (หน้า 80) - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	ไม่มีข้อร้องเรียน	100.00%	100.00%	100.00%	ผู้ดูแล VOC	
2.6	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%						
3.	มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 88) การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		
3.1.2	การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน	100%	ไม่มี	100%	100%	100%		

เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป (หน้า 95) ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						ผบ.บ.สช. ผบ.บ.สช.
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง (หน้า 104) - ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง (หน้า 108) - ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	100% 19 0 100% 85 0	100% 3 0 100% 150 0	100% 48 0 100% 330 0	100% 70 0 100% 565 0	ผบ.ส.สช. ผบ.ส.สช. ผบ.ส.สช. ผบ.ส.สช. ผบ.ส.สช. ผบ.ส.สช.

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%				
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีอ(หน้า 116) ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี 0 0	ไม่มี 0 0	100% 3 0	100% 3 0
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีอ (หน้า 119) แต่ไม่เกิน 2,000 เควีอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100% 1 0	ไม่มี 0 0	ไม่มี 0 0	100% 1 0
3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ผู้ใช้ไฟฟ้าห้องขอหรือ ห้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน (หน้า 125) หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100% 19 0	100% 44 0	100% 43 0	100% 106 0
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (หน้า 130) ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100% 54 0	100% 36 0	100% 43 0	100% 133 0
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ(หน้า 132)	100%	ไม่มี	ไม่มี	100%	100%

ผบ.ส.สช.
ผบ.ส.สช.
ผบ.ร.สช.
ผบ.ร.สช.

ผบ.ส.สช.
ผบ.ส.สช.

ผบ.ส.สช.
ผบ.ส.สช.

ผู้ดูแล VOC	แรงงานไฟฟ้า และไฟฟ้ากระปรีบ					
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	2	2	
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	
	3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกรอ่าน (หน้า 138) เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ไม่มี	ไม่มี	100%	100%	
ผู้ดูแล VOC	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า					
	- ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	1	1	
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	0	0	0	0	
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)	ไม่มี	ไม่มี	100%	100%	
ผู้ดูแล VOC	3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า	95%	ไม่มี	100%	100%	
	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	0	0	3	3	
	- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	0	0	0	0	
	3.4 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) (หน้า 144)					
ผู้ดูแล VOC	3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก					
	- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	937	1,195	942	3,074	
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	
ผู้ดูแล VOC	- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	236	301	398	935	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	
	3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (หน้า 150)	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
ผู้ดูแล VOC	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	
	3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
	ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	
ผู้ดูแล VOC	เกิน 10 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	