



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.พฉ. ถึง กบล.น.๓  
เลขที่ น.๓ กฟอ.พฉ.(บค.) วันที่  
เรื่อง รายงานผลมาตรฐานคุณภาพบริการ  
เรียน ผจก.กฟอ.พฉ.

กฟอ.พฉ. ขอนำส่งรายงานผลมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๕  
โดยมีเอกสารแนบจำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

( นายปรีชา นิมตลุง )  
ผ.มต. รักษาการ ผ.บค.กฟอ.พฉ.

ที่ น.๓ กฟอ.พฉ.(บค.) ๑๕๙๖ / ๗๕

เรียน คณะทำงานมิติที่ ๑

- ทราบ
- คณะทำงานมิติที่ ๑ ดำเนินการจัดเก็บเข้าแฟ้ม ศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร  
และประกาศขึ้นเว็บไซต์ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ ต่อไป

(นายเอเลียว โกงเพชร)  
ผจก.กฟอ.พฉ.

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                        |  | เป้าหมาย        | 10/01/63 | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------|----------|--------------|
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากกระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี       |  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%     |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                               |  | 93              |          |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                  |  | 0               |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) |  | ไม่น้อยกว่า 80% | #DIV/0!  |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                        |  | 0               |          |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                           |  | 0               |          |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                       |  |                 |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                                                    |  | ไม่เกิน 25%     | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |  | 16,442          |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมบททั้งหมด (ราย)                                                              |  | 16,442          |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                  |  | 100%            | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |  | 11,752          |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                               |  | 11,752          |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                         |  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%     |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                     |  | 28,194          |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                |  | 28,194          |          |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100         |  | ไม่น้อยกว่า 80% | #DIV/0!  |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                             |  | 0               |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                |  | 0               |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90         |  | ไม่น้อยกว่า 90% | #DIV/0!  |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                          |  | 0               |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                       |  | 0               |          |              |





| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย                                                                                       | 10/01/63                                                                                                                                                                                              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- พบผู้ใส่ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- พบผู้ใส่ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul> <p>3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใส่ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใส่ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul> <p>3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ</li> <li>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ</li> </ul> <p>3.4 ระยะเวลากลับไฟฟ้าคืน การปฏิบัติงานจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถว้น)</p> <p>3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เขตเมือง</li> </ul> <p>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 1 วันทำการ (ราย)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นอกเขตเมือง</li> </ul> <p>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 3 วันทำการ (ราย)</p> <p>3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</p> <p>3.5 การจ่ายเงินค่ารับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)</p> <p>เกิน 10 วันทำการ (ราย)</p> | <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>95%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> | <p>#DIV/0!</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>#DIV/0!</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>#DIV/0!</p> <p>0</p> <p>8</p> <p>0</p> <p>#DIV/0!</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>#DIV/0!</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>#DIV/0!</p> <p>0</p> |              |