



**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 กันยายน ๒๕๖๕  
โดยมีเอกสารแนบจำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

( นายสิริชา นิมตลุง )

ผผ.มต. รักษาการแทน ผผ.บค.กฟอ.พฉ.

ที่ น.๓ กฟอ.พฉ.(บค) ๑๘๙๐/ว๒

เรียน คณะทำงานมิติที่ ๑

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

(นายทศพร จันทรมณี)

รจก.(ท.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.พฉ.

๔ ต. ๓. ๖๕

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           |                                                                | เป้าหมาย        | 10/01/63 | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------|----------|--------------|
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณี        | - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                        | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%     |              |
|                                                                                                       | - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                           |                 | 125      |              |
|                                                                                                       | - 0                                                            |                 | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 80% | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                       | - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)    |                 | 0        |              |
|                                                                                                       | - 0                                                            |                 | 0        |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                       |                                                                |                 |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย                                                    | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                    | ไม่เกิน 25%     | 100%     |              |
|                                                                                                       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                       |                 | 16,461   |              |
|                                                                                                       | - 16,461                                                       |                 | 16,461   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                  | - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                    | 100%            | 100%     |              |
|                                                                                                       | - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                        |                 | 11,782   |              |
|                                                                                                       | - 11,782                                                       |                 | 11,782   |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                         | - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)              | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%     |              |
|                                                                                                       | - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                         |                 | 28,243   |              |
|                                                                                                       | - 28,243                                                       |                 | 28,243   |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100         | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)      | ไม่น้อยกว่า 80% | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                       | - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)         |                 | 0        |              |
|                                                                                                       | - 0                                                            |                 | 0        |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90         | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                   | ไม่น้อยกว่า 90% | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                       | - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                |                 | 0        |              |
|                                                                                                       | - 0                                                            |                 | 0        |              |

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | งานโครงการ | เป้าหมาย | 10/01/63 | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------|----------|--------------|
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ<br><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                             |            | 100%     | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |          | 9        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |          | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |          | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |          | 9        |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)<br><br>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br><br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br><br>- เขตเมือง<br><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br><br>- นอกเขตเมือง<br><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) |            | 100%     | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |          | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |          | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |          | 5        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |            |          | 0        |              |



| งานโครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย                                                                                                                                                                                 | 10/01/63 | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------|
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ <ul style="list-style-type: none"> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul> 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)</li> <li>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)</li> </ul> 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) <ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ</li> <li>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ</li> </ul>                                                                                                                            | 100% <div>#DIV/0!</div> <div>0</div> <div>0</div> <div>#DIV/0!</div> <div>0</div> <div>0</div> <div>#DIV/0!</div> <div>0</div> <div>0</div>                                              |          |              |
| 3.4 ระยะเวลากลับเฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)           3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก <ul style="list-style-type: none"> <li>- เขตเมือง               <ul style="list-style-type: none"> <li>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)</li> <li>เกิน 1 วันทำการ (ราย)</li> </ul> </li> <li>- นอกเขตเมือง               <ul style="list-style-type: none"> <li>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)</li> <li>เกิน 3 วันทำการ (ราย)</li> </ul> </li> </ul> 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ <ul style="list-style-type: none"> <li>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)</li> <li>เกิน 2 วันทำการ (ราย)</li> </ul> 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด <ul style="list-style-type: none"> <li>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)</li> <li>เกิน 10 วันทำการ (ราย)</li> </ul> | 100% <div>#DIV/0!</div> <div>0</div> <div>0</div> <div>100%</div> <div>7</div> <div>0</div> <div>100%</div> <div>#DIV/0!</div> <div>0</div> <div>0</div> <div>#DIV/0!</div> <div>0</div> |          |              |