



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.กฟอ.พม.  
เลขที่ น.๓ กฟอ.พม.(บค.)  
เรื่อง รายงานผลมาตรฐานคุณภาพบริการ  
เรียน ผจก.กฟอ.พม.

ถึง กฟอ.พม.  
วันที่ ๕ ม.ค. ๒๕๖๖

กฟอ.พม. ขอนำส่งรายงานผลมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๖ โดยมีเอกสารแนบจำนวน ๔ แผ่น

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

( นายนิคม ผดุงฤทธิ์ )  
ผพ.บค.กฟอ.พม

ที่ น.๓ กฟอ.พม.(บค) ๔๗/๙๘๖

เรียน คณะทำงานมิติที่ ๑

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

(นายสุชาติ ส้ออุไร)  
รจก.(ท.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.พม.

๕ ม.ค. ๒๕๖๖

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

รายการ	กำหนดการ	หน้าหมาย	10/01/63	ปฏิทัย
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระยะเวลาไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาไฟฟ้าขัดข้อง ยกเว้น กรณ์	"ไม่เกินกว่า 90%"	100%	39	ปัญหาปล่อย
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 4 ชั่วโมง (ครึ่ง)			0	
- จ่ายไฟฟ้าคืนได้ในวันที่ 4 ชม. (ครึ่ง)			1	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแสงไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	"ไม่เกินกว่า 80%"	50%	1	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (ร้องเรียน)			1	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (ร้องเรียน)			0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ติดร่อง			0	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้านำเข้าห้องน้ำอย่างถูกต้อง ทุกราย	"ไม่เกิน 25%"	100%	1	
- บ้านค่าห้องน้ำอย่างถูกต้อง ร่องห้องน้ำ (ราย)			16,767	
- บ้านค่าห้องน้ำอย่างถูกต้อง ห้องน้ำ (ราย)			16,767	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้านำเข้าห้องน้ำอย่างถูกต้อง ทุกเดือน ทุกราย			1	
- บ้านค่าห้องน้ำอย่างถูกต้อง ห้องน้ำ (ราย)			11,808	
- บ้านค่าห้องน้ำอย่างถูกต้อง ห้องน้ำ (ราย)			11,808	
2.4 จัดสรรงบประมาณค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95			100%	
- จัดสรรงบประมาณค่าไฟฟ้าในแบบที่ต้องการ (ราย)	"ไม่เกินกว่า 90%"	100%	28,575	
- จำนวนเงินแบบจัดงบประมาณค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			28,575	
2.5 ตอบรับร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	"ไม่น้อยกว่า 80%"	#DIV/0!	0	
- สามารถตอบรับร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ร้องเรียน)			0	
- ตอบคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (ร้องเรียน)			0	
2.6 ตอบรับร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	"ไม่น้อยกว่า 90%"	#DIV/0!	0	
- สามารถตอบรับคำร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที			0	

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

รายการ	จำนวน/ศรีงงาน	เป้าหมาย	10/01/63	ปัจจุบัน
3.1 คุณภาพไฟฟ้า				
3.1.1 การแบ่งช่วงออกตัวไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดความกันต์ซึ่งมติ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีดูแลเชิง การแบ่งช่วงตัวไฟฟ้า	100%	100%		
- เมืองฯออกตัวไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	7	0		
- เมืองฯออกตัวไฟฟ้าล่วงหน้าน้อยกว่า 3 วัน (ราย)	0	0		
การปฏิบัติงาน				
- ปฏิบัติงานที่น้ำตามระยะเวลาที่เมืองฯกำหนด	100%	100%		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานที่น้ำตามระยะเวลาที่เมืองฯกำหนด	0	0		
3.1.2 ภาระเกินไฟฟ้าตัวบัญชีสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตส่วนราชการที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดความกันต์ซึ่งมติ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กกรณีดูแลเชิง	100%	#DIV/0!		
- ภาระไฟฟ้าตัวบัญชีสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน 24 ชม. (ราย)	0	0		
3.2 ระยะเวลาจัดที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้รับเรียนแบบปฏิบัติตามเงื่อนไขคุณภาพ) กกรณีมีระบบจำหน่ายพัฒนาอย่างต่อเนื่อง				
3.2.1 ระยะเวลาจัดที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าตัวบัญชีสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ตั้งแต่ 30 ยอดไป 3 เดือน				
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าตัวบัญชีสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ตั้งแต่ 30 ยอดไป 3 เดือน				
- เข้าด้วยเมือง				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	15	0		
晚 ไม่ดูแลเชิง	0	0		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	33	0		

วันที่/เดือน/ปี	เข้าชม	10/01/63	เป้าหมาย
3.2.1.2 ผู้ดูแลใช้ไฟฟ้าเพื่อติดตั้งและซ่อมแซมเกินกว่า 30 เมตร	100%	#DIV/0!	- เข้าชม
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	0	0	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)
ภายนอก 2 วันทำการ (ราย)	0	0	ภายนอก 2 วันทำการ (ราย)
- นักเขียนเมือง	100%	#DIV/0!	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)
ภายนอก 5 วันทำการ (ราย)	0	0	ภายนอก 5 วันทำการ (ราย)
3.2.2 ระบุแปลงต้นสูง(22/33 เมตร)	100%	#DIV/0!	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่ถึง 250 เครื่อง	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	3	0	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)
ภายนอก 35 วันทำการ (ราย)	0	0	ภายนอก 35 วันทำการ (ราย)
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่ถึง 250 เครื่อง แต่ไม่ถึง 2,000 เครื่อง	100%	#DIV/0!	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	0	0	ภายใน 55 วันทำการ (ราย)
ภายนอก 55 วันทำการ (ราย)	0	0	ภายนอก 55 วันทำการ (ราย)
3.3 ตรวจสอบสิ่งที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือรับ	100%	100%	
3.3.1 กากิโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลังบ้านกันไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	12	0	ภายใน 15 วันทำการ (ราย)
ภายนอก 15 วันทำการ (ราย)	0	100%	ภายนอก 15 วันทำการ (ราย)
3.3.2 กากิโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)	20	0	ภายใน 20 วันทำการ (ราย)
ภายนอก 20 วันทำการ (ราย)	0	0	ภายนอก 20 วันทำการ (ราย)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	10/01/63	ปัจจุบัน
3.3.3 ภาครัฐรวมสูงเข้มแข็ง เนี่ยงภัยรัฐและน้ำท่วม แหล่งไฟฟ้ากระแสฟ้า	100%	#DIV/0!	0
- พปผู้เช่าไฟฟ้า รายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0
- พปผู้เช่าไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	0
3.3.4 ภาครัฐรวมสูงเข้มแข็ง เนี่ยงภัยรัฐและน้ำท่วมไฟฟ้าและไปสู่รัฐมนตรีไฟฟ้า	0	0	0
- ภาครัฐรวมสูงเข้มแข็ง ต่อผู้เช่าไฟฟ้า รายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0
- ภาครัฐรวมสูงเข้มแข็ง ต่อผู้เช่าไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	95%	#DIV/0!	0
3.3.5 ภาครัฐรวมสูงเข้มแข็ง ไม่ระบุรายได้ ภาครัฐเช่าไฟฟ้า	0	0	0
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	0	0	0
3.4 ระยะเดล่าฯ ไฟคืนกลับ กองทุนังค์ดูดฯ ไฟฟ้า (ไม่เต็จภาระที่ผู้เช่าไฟฟ้าซึ่งจะเริ่มแปลงปฏิบัติตามเงื่อนไขความต่อไป)	100%	100%	100%
3.4.1 ผู้เช่าไฟฟ้าเลือก	100%	100%	100%
- เอกตเมือง	50	0	0
ภาคฯ 1 วันทำการ (ราย)	0	0	0
เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%
- นอกราชเขตเมือง	8	0	0
ภาคฯ 3 วันทำการ (ราย)	0	0	0
3.4.2 ผู้เช่าไฟฟ้าอยู่ใหญ่	100%	#DIV/0!	#DIV/0!
ภาคฯ 2 วันทำการ (ราย)	0	0	0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	0
3.5 ภาครัฐฯ ยกเว้นค่าปรับที่จ่ายให้คืนหรือเงินสด ตามที่รับประทานในระยะเวลาเดือนที่กำหนด	-	-	-
ภาคฯ 10 วันทำการ (ราย)	0	0	0
เกิน 10 วันทำการ (ราย)	0	0	0

5 Step 5  
 4 Step 4  
 3 Step 3  
 2 Step 2  
 1 Step 1