



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.พนพ. ถึง กบล.ฉ.๒  
เลขที่ ฉ.๒ พนพ.(บต) วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔  
เรื่อง รายงานข้อมูลการบริการประชาชนหลังการขาย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน อก.บล.ฉ๒

ตามบันทึกที่ ฉ.๒กบล(บธ).๒๕๐๕/๕๘ ลว.๗ต.ค.๕๘ ให้ กฟส.พนพ.รายงานข้อมูลการบริการ  
ประชาชนหลังการขาย ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ นั้น

บัดนี้ กฟส.พนพ. ได้ทำการสรุปข้อมูลการบริการประชาชนหลังการขายประจำเดือน ตุลาคม  
๒๕๖๔ ตามแบบฟอร์มที่แนบมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบธ.กบล.ฉ๒ดำเนินการต่อไป

( นายยอดชาย ทองศรีน้อย )

ผกก.กฟส.พนพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.พนมไพร โทร. 043-591057

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย                                                  | ผลการดำเนินงาน                                                                    |      |      |                                                                                   | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------|------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                           | ค.ค.                                                                              | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4                                                                          |              |
| <p>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul> <p>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul>                                                                                                                                                   | <p>ไม่น้อยกว่า 90%</p> <p>ไม่น้อยกว่า 95%</p>             |                                                                                   |      |      |                                                                                   |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย                                                  | ผลการดำเนินงาน                                                                    |      |      |                                                                                   | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                           | ค.ค.                                                                              | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4                                                                          |              |
| <p>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง</p> <p>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</p> <p>ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)</li> </ul> <p>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)</li> <li>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)</li> </ul> <p>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</li> <li>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</li> </ul> | <p>ไม่น้อยกว่า 98%</p> <p>100%</p> <p>ไม่น้อยกว่า 95%</p> | <p>19,301</p> <p>19,301</p> <p>2,022</p> <p>2,022</p> <p>21,323</p> <p>21,323</p> |      |      | <p>19,301</p> <p>19,301</p> <p>2,022</p> <p>2,022</p> <p>21,323</p> <p>21,323</p> |              |
| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย                                                  | ผลการดำเนินงาน                                                                    |      |      |                                                                                   | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                           | ค.ค.                                                                              | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4                                                                          |              |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที</li> </ul>                                                                                                                                                               | <p>100%</p> <p>ไม่น้อยกว่า 90%</p>                        |                                                                                   |      |      |                                                                                   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.พนมไพร โทร. 043-591057

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย                                             | ผลการดำเนินงาน                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                      | ต.ค.                                                                                                                                                                         | พ.ย.                                                                                                                                                                                                     | ธ.ค.                                                                                                                                                                                                     | ไตรมาส 4                                                                                                                                                                                                 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>0<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>.....<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>0<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>..... | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br> | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br> | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br> |              |
| <b>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                           | 100%                                                 | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>                                                                                             | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>                                                                                                                         | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>                                                                                                                         | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>                                                                                                                         |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%     | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>             | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>                                         | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>                                         | <br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>                                         |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                    | 100%     |                |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                 |          |                |       |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                      |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                              | 100%     |                |       |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                      |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                            |          |                |       |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                               | 100%     |                |       |       |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | 0     | 0     | 0        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                      | 100%     |                |       |       |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.3 ระยะเวลาคาดบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน                                     |          |                |       |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     |                |       |       |          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 15             |       |       | 15       |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                      | 100%     |                |       |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 20             |       |       | 20       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                      |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     |                |       |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                      |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     |                |       |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          |                |       |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)                      | 95%      |                |       |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                               |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                               |          | ค.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                |       |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                    | 100%     |                |       |       |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              |       |       | 0        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | 100%     |                |       |       |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              |       |       | 0        |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         | 100%     |                |       |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                              | 85%      |                |       |       |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | .....          | ..... | ..... | .....    |              |