



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.พทล.

ถึง กฟอ.ตท.

เลขที่ น.2กฟส.อ.พทล.(บต.)1027/2565

วันที่ 10 มิ.ย. 2565

เรื่อง รายงานการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนพฤษภาคม 2565

เรียน ผจก.กฟอ.ตท.

กฟส.พทล. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนพฤษภาคม 2565 ซึ่งได้ดำเนินการรวบรวม และจัดทำรายงานเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงขอส่งรายงานให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดแนบด้วยแล้วจำนวน 1 ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายอำนาจ อมตตระกูล)

ทพ.บต. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.พทล.

รายงานผลการดำเนินการขอติดตั้งมิเตอร์
ตามคู่มือประชาชน (พื้นที่ กพน.๒)
เดือน พฤษภาคม ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโพทะเล

ที่	รายการ	ในเขตเมือง (ราย)	ในเขตชนบท (ราย)	รวม
๑	จำนวนผู้ขอติดตั้งมิเตอร์ ตามคู่มือประชาชน (ระบบแรงต่ำโดยไม่ต้องขยายเขต)	-	๑๒๑	๑๒๑
๒	สามารถดำเนินการได้ (ในเขตเทศบาลภายใน ๒ วัน, นอกเขตเทศบาล ภายใน ๕ วัน)	-	๑๒๑	๑๒๑
๓	ไม่สามารถดำเนินการได้	-	-	-
๔	รายงานให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ (ก.พ.ร.) รับทราบแล้ว	-	-	-
หมายเหตุ : เขตเมือง คือ พื้นที่ในเขตเทศบาล ตามประกาศของทางราชการ เขตชนบท คือ พื้นที่นอกเขตเทศบาล ตามประกาศของทางราชการ				

๕. สาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามคู่มือประชาชน

.....

.....

.....

.....

.....

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. โพทะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%			100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		12	60	-	%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟภ. พิษณุโลก จ. พิษณุโลก โทร 0 5681 1456

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99.99%	99.99%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		30,429	30,484			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		30,431	30,486			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1,156	1,159			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1,156	1,159			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	99.99%	99.99%			
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		31,585	31,643			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		31,587	31,645			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. โฟฟะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	-	-	-	%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส. โพนทะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ หรือแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	-	-	-	%	
100%	-	-	-	-	%	
-	-	-	-	-		
-	-	-	-	-		
-	-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.โพทะเล จ.พิจิตร โทร 0 5681 1456

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหรือแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	-	-	%	
		-	-	-		
		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. โฟฟทะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้า) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	-	-	-	%	
- เขตเมือง		-	-	-		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		93	121			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส. โพนทะเล จ.พิจิตร โทร 0 5681 1456

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	-	-	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	-	-		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	-	-	-		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	-	-	-	%	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ		-	-	-		
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส. โพนทะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	-	-	-	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	-	-	-	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	-	-	-		
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	-	-	-	-		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.โพทะเล จ.พิจิตร โทร 0 5681 1456

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	%	
- นอกเขตเมือง	100%	-	-	-	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	%	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	-	-	-	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. โฟฟทะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	-	-	-	%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. โฟฟทะเล จ.พิจิตร โทร 0 5681 1456

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ดับแรงยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%			100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		12	60			
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		-	-	-	%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	-	-	-		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. โฟฟะละ จ.พิจิตร โทร 0 5681 1456

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99.99%	99.99%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		30,429	30,484			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		30,431	30,486			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1,156	1,159			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1,156	1,159			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	99.99%	99.99%			
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		31,585	31,643			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		31,587	31,645			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส. โพนทะเล จ.พิจิตร โทร 0 5681 1456

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	-	-	-	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		-	-	-		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. โพนทะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งได้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาดาที่แจ้งได้ (ราย)	100%	-	-	-	%	
100%	-	-	-	-	%	
-	-	-	-	-		
-	-	-	-	-		
-	-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. โฟทะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าระบุประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งแหล่งแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	-	-	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	-	-	-	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. พิษณุโลก จ. พิษณุโลก โทร 0 5681 1456

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับบริการ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเบ็ดเสร็จขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	-	-	-	%	
- เขตเมือง		-	-	-		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	93		121			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.โพทะเล จ.พิจิตร โทร 0 5681 1456

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	%	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	-	-	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	-	-		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	-	-	-	%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	-	-	-	%	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ		-	-	-		
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.โพทะเล จ.พิจิตร โทร 0 5681 1456

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%			
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		12	7			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		3	2			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. โฟฟทะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	-	-	-	%	
- พบผู้รู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)	-	-	-	-		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)	-	-	-	-	%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า	100%	-	-	-	-	
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	-	-	-	-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)	-	-	-	-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)	-	-	-	-		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	-	-	-		
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส.โพทะเล จ.พิจิตร โทร 0 5681 1456

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	%	
- นอกเขตเมือง	100%	-	-	-		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	%	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	-	-	-		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. โฟนทะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	-	-	-	%	
		-	-	-		
		-	-	-		