



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.พทล. ถึง กฟอ.ตท.
เลขที่ น.๒กฟส.อ.พทล.(บต.)๔๕๓/๒๕๖๕ วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕
เรียน ผจก.กฟอ.ตท.

กฟส.พทล. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ซึ่งได้ดำเนินการรวบรวม และจัดทำรายงานเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงขอส่งรายงานให้ส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามรายละเอียดแนบด้วยแล้วจำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสมพงษ์ ครอบนพรัตน์)

ผจก.กฟส.พทล.

รายงานผลการดำเนินการขอติดตั้งมิเตอร์

ตามคู่มือประชาชน (พื้นที่ กพน.๒)

เดือน กุมภาพันธ์ ปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโพทะเล

ที่	รายการ	ในเขตเมือง (ราย)	ในเขตชนบท (ราย)	รวม
๑	จำนวนผู้ขอติดตั้งมิเตอร์ ตามคู่มือประชาชน (ระบบแรงต่ำโดยไม่ต้องขยายเขต)	-	๗๓	๗๓
๒	สามารถดำเนินการได้ (ในเขตเทศบาลภายใน ๒ วัน, นอกเขตเทศบาล ภายใน ๕ วัน)	-	๗๓	๗๓
๓	ไม่สามารถดำเนินการได้	-	-	-
๔	รายงานให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบ ราชการ (ก.พ.ร.) รับทราบแล้ว	-	-	-
หมายเหตุ : เขตเมือง คือ พื้นที่ในเขตเทศบาล ตามประกาศของทางราชการ เขตชนบท คือ พื้นที่นอกเขตเทศบาล ตามประกาศของทางราชการ				

๕. สาเหตุที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามคู่มือประชาชน

.....

.....

.....

.....

.....

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟส. โฟทะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		12	15	-		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	-	-	-	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

กฟต. ีพพะละ จ.พิจิตร โทร 0 5681 1456

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99.99%	99.99%	-	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		30,316	30,331	-		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		30,319	30,333	-		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	-	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1,157	1,158	-		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1,157	1,158	-		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	99.99%	99.99%	-	%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		31,473	31,489	-		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		31,476	31,491	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. พิษณุโลก จ.พิษณุโลก โทร 0 5681 1456

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	-	-	-	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. โฟนทะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	-	-	-	%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		-	-	-		
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)		-	-	-		
การปฏิบัติงาน	100%	-	-	-	%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)		-	-	-		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. โฟนทะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	-	-	-	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-	-		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. โฟฟทะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	-	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		122	73	-		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. วิทยะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	-	-	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	-	-	%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	-	-	100%	%	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	1		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. พิษณุโลก จ. พิษณุโลก โทร 0 5681 1456

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ซื้อไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อผู้ซื้อไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการซื้อไฟฟ้า	100%	100%	100%	-	%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		6	13	-		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการซื้อไฟฟ้า	100%	100%	100%	-	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		10	7	-		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. โพนทะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	-	-	-	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-		
- พบผู้รู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	-	-	-	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		-	-	-		
- ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		-	-	-		
- ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	-	-	-		
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟส. โพนทะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอรับถวณ)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- นอกเขตเมือง	100%	-	-	-	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	-	-	-	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

กฟผ. ใหญ่ทะเล จ. พิจิตร โทร 0 5681 1456

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	-	-	-	%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-		