



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ผักไห่

เลขที่ ก.๑กฟส.อ.ผท. ๘๘๐/๖๘๖

เรื่อง ขอส่งสรุปรายงานสถานะบริการประชาชน

SCAN

วันที่ ๕ พย. ๒๕๖๒

ถึง กฟอ.เสนา

วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรียน ผจก.กฟอ.เสนา

กฟส.อ.ผักไห่ ขอส่งสรุปรายงานสถานะบริการประชาชน ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๒
พร้อมนี้ได้แนบรายละเอียดมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการให้ต่อไปด้วย


(นายวุฒิภัทร ผ่องพิสุทธิ์)
ผจก.กฟส.อ.ผักไห่

ผบต.

โทร ๑๗๘๐๐

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน

กฟฟ...กฟส.อ.ผั...ประจำเดือน.....ตุลาคม 2562.....

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการดำเนินการ สะสมจากเดือน ที่ผ่านมา (1)	คำร้องที่ขอรับ บริการประจำ เดือน (2)	คำร้องที่ต้อง ดำเนินการ ทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้ใช้ไฟฟ้าเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ			ดำเนินการ ไม่แล้ว เสร็จ (6)	ปัญหา และ อุปสรรค (7)
					รวม	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.1)	ต่ำกว่ามาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.2)		
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)								
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)		7	7	7	7	0	100.00	0
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)		16	16	16	16	0	100.00	0
	รวม 1.1 + 1.2	0	23	23	23	17	0	100.00	0
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)		1	1	1	1	0	100.00	0
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)		4	4	4	4	0	100.00	0
2	รวม 1.3 + 1.4	0	5	.	5	5	0	#VALUE!	0
	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)								
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)								
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควี.อ.			0	0	0	0	#DIV/0!	0
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป หม้อแปลง 251-5000 เควี.อ.			0	0	0	0	#DIV/0!	0
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)								
3	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควี.อ.		1	1	1	1	0	100.00	0
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควี.อ.			0	0	0	0	#DIV/0!	0
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)								
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)			0	0	0	0	#DIV/0!	0
	2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)			0	0	0	0	#DIV/0!	0
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	0	1	1	1	1	0	100.00	0
	งานแรงต่ำ (งาน)								
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.			0	0	0	0	#DIV/0!	0
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.		0	0	0	0	0	#DIV/0!	0
	รวม 3.1 + 3.2	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0
	รวม 1 + 2 + 3	0	29	24	29	1	0	120.83	0

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลช่องที่ (1),(2) นับคำร้องทุกฉบับที่มีขึ้นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าประจำเดือน

- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ช่อง (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบภาระกิจตามเอกสารแนบ 1 และ 2

- คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา ช่อง (1) และคำร้องที่รับบริการประจำเดือน ช่อง (2) ให้ชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3

(กรอกข้อมูลเฉพาะช่องสีเขียวเท่านั้น)

FM-ES-68/02

ที่	รายการ	ดำเนินการ ไปแล้วเสร็จ	ผู้ใช้งบประมาณ		ผู้ใช้งบประมาณ		เงินมาตรฐาน คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ไม่เงินมาตรฐาน คุณภาพบริการ	เงินมาตรฐาน คุณภาพบริการ		
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)							
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	0	0	0	0	0	100.00	
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	0	0	0	0	0	100.00	
	รวม 1.1 + 1.2	0	0	0	0	0	100.00	
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	0	0	0	0	0	100.00	
2	รวม 1.3 + 1.4	0	0	0	0	0	#VALUE!	
	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)							
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)	0	-	0	#VALUE!	0	#DIV/0!	
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควีโอ.	0	-	0	#VALUE!	0	#DIV/0!	
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5,000 เควีโอ.	0	-	0	#VALUE!	0	#DIV/0!	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)	0	-	0	#VALUE!	0	100.00	
3	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีโอ.	0	-	0	#VALUE!	0	#DIV/0!	
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีโอ.	0	-	0	#VALUE!	0	#DIV/0!	
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)							
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	0	-	0	#VALUE!	0	#DIV/0!	
	2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	0	-	0	#VALUE!	0	#DIV/0!	
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	0	0	0	0	0	100.00	
	งานแรงต่ำ (งาน)							
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	รวม 3.1 + 3.2	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	รวม 1 + 2 + 3	0	0	0	0	0	104.17	

สรุปปัญหาอุปสรรค / อุปกรณขาดแคลน จากระายงานสถานะบริการประชาชน กฟฟ...กฟส.อ.ฝักให้.ประจำเดือน...ตุลาคม...๒๕๖๒.....

เอกสารแนบ 2

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค / อุปกรณขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	จำนวน	สาเหตุ / คำชี้แจง
1	การติดตั้งมอเตอร์ / ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมอเตอร์	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมอเตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์ - ขาดแคลนมอเตอร์ ขนาด แอมป์	- - -	0	ราย เครื่อง เครื่อง	
2	งานขยายเขตแรงสูงพร้อมติดตั้ง หม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาด หม้อแปลง (งาน)	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน	0	-	ราย	
3	งานขยายเขตแรงต่ำ	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน	-	0	ราย	

หมายเหตุ ระบุ ชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

FM-ES-68/02

(ไม่ต้องกรอกข้อมูล)

สรุปคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ประจำเดือน.....ตุลาคม.....๒๕๖๒.....กฟฟ.....กฟส.อ.ผกให้.....

เอกสารแนบ 3

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง 1)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง 2)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
1	การติดตั้งมิเตอร์					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่	0	0	0	0	0
	1.2 เปลี่ยน / เพิ่มขนาด มิเตอร์	0	0	0	0	0
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	2.1 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่ม ขนาดหม้อแปลง	0	0	0	0	0
	2.2 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	0	0	0	0	0
	จำนวนรวม	0	0	0	0	0

FM-ES-68/02

(ไม่ต้องกรอกข้อมูล)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟ

ของหน่วยงาน กฟฟ.....ประจำเดือน.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟฟ. (Guaranteed Stand:

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
3.1 คุณภาพไฟฟ้า		
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		
การแจ้งดับไฟ	100%	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		
การปฏิบัติงาน	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟ

ของหน่วยงาน กฟฟ.....ประจำเดือน.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟฟ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ายายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว		
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)		
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส		
- เขตเมือง	100%	7
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		16
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		
- นอกเขตเมือง	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)		
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส		
- เขตเมือง	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		
- นอกเขตเมือง	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กท

ของหน่วยงาน กฟฟ.....ประจำเดือน.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟฟ. (Guaranteed Stand:

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)		
3.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 25 วันทำการ (ราย)	100%	1
ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)		-
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-
3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 40 วันทำการ (ราย)	100%	-
ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)		-
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน		
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า		
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน การใช้ไฟฟ้า	100%	-
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-
ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)		-
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	-
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)		-
ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)		-
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟ

ของหน่วยงาน กฟฟ.....ประจำเดือน.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	-
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-
3.3.5 การจ่ายคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ)	95%	-
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟ

ของหน่วยงาน กฟฟ.....ประจำเดือน.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Stand

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)		
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก		
- เขตเมือง	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย) 48.21		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		
- นอกเขตเมือง	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		
ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		