



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ทผ.บต.กฟส.อ.บทง.

ถึง ผจก.กฟส.อ.บทง.

เลขที่

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลดำเนินงาน “PEA บริการถูกใจมิติใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” ประจำเดือน ก.พ. ๒๕๖๗

เรียน ผจก.กฟส.อ.บทง.

ทผ.บต.กฟส.อ.บทง. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงาน “PEA บริการถูกใจมิติใหม่ งานบริการขอมิเตอร์ใช้ไฟ” ประจำเดือน ก.พ. ๒๕๖๗ ซึ่งมีรายละเอียดเอกสารจำนวน ๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป


(นายยุทธนา ลักษมีนิติ)
ทผ.บค.กฟส.บทง.

- ทผ.บง. เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป


(นายประยุทธ์ แก้วพิทักษ์)
ผจก.กฟส.บทง.

ลำดับ	เลขที่คำร้อง	ข้อผู้ไฟฟ้า	วันรับคำร้อง	วันปิดงาน
1	HBTG67000057 (OneTouch)	โครงการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ และสัตว์ป่า	2/2/2024 9:10:48 AM	2/2/2024 9:14:36 AM
2	HBTG67000058 (OneTouch)	นายวุฒิชัย คำลิม	2/2/2024 9:06:06 AM	2/2/2024 9:06:57 AM
3	HBTG67000062 (OneTouch)	น.ส.สขทัย ศรีลาทอง	2/2/2024 3:53:54 PM	2/2/2024 3:55:57 PM
4	HBTG67000063 (OneTouch)	นายประเสริฐ อาสาดิ	2/2/2024 3:57:45 PM	2/2/2024 4:00:52 PM
5	HBTG67000064 (OneTouch)	น.ส.มณีแพง อุ่นสมบูรณ์	2/2/2024 3:59:17 PM	2/5/2024 2:35:03 PM
6	HBTG67000068 (OneTouch)	น.ส.สิรินทร์ ครณรงค์	2/7/2024 3:40:39 PM	2/7/2024 3:43:11 PM
7	HBTG67000073 (OneTouch)	นางฉันทยาภา เวทยะเวทิน	2/7/2024 3:45:02 PM	2/7/2024 3:46:12 PM
8	HBTG67000076 (คำร้องยกเลิก)	นายสมปอง เลื่อมมอยหา		
9	HBTG67000079 (OneTouch)	น.ส.พัชรินทร์ วงละคร	2/9/2024 11:02:53 AM	2/9/2024 11:03:38 AM
10	HBTG67000082 (OneTouch)	นางศรีนวล หนายคอน	2/9/2024 3:50:42 PM	2/9/2024 4:02:23 PM
11	HBTG67000087 (OneTouch)	นายประเสริฐ อาสาดิ	2/13/2024 3:54:23 PM	2/13/2024 3:59:28 PM
12	HBTG67000088 (OneTouch)	นางจันทนา สงโสภา	2/13/2024 3:36:48 PM	2/13/2024 3:42:34 PM
13	HBTG67000089 (OneTouch)	นายฉัตรชัย อยู่เจริญ	2/13/2024 3:48:32 PM	2/13/2024 3:49:57 PM
14	HBTG67000093 (OneTouch)	นายทนงเกียรติ สมศรี	2/15/2024 3:18:23 PM	2/15/2024 3:19:56 PM
15	HBTG67000096 (OneTouch)	นายทัตหมิน แยมศิริ	2/19/2024 9:43:57 AM	2/19/2024 9:44:57 AM
16	HBTG67000097 (OneTouch)	น.ส.นภาพร เตชะชิน	2/19/2024 9:41:05 AM	2/19/2024 9:42:06 AM
17	HBTG67000100 (OneTouch)	นางประภัสสร กาญจนางกูรพันธ์	2/19/2024 9:24:36 AM	2/19/2024 9:38:16 AM
18	HBTG67000101 (OneTouch)	นายสุธรรม ดารักษ์	2/19/2024 3:34:22 PM	2/19/2024 3:35:32 PM
19	HBTG67000106 (OneTouch)	น.ส.เสาวลักษณ์ ธัญแก้ว	2/20/2024 3:24:22 PM	2/20/2024 3:26:05 PM
20	HBTG67000107 (OneTouch)	นายไพฑูรย์ ภาคภูมิ	2/20/2024 1:56:02 PM	2/20/2024 3:30:31 PM
21	HBTG67000108 (OneTouch)	นางกิตติยา ศรีปัญญา	2/22/2024 10:41:58 AM	2/22/2024 10:42:54 AM
22	HBTG67000109 (OneTouch)	น.ส.ทิพวรรณ กิจแสงศักดิ์	2/23/2024 10:36:10 AM	2/23/2024 10:37:08 AM
23	HBTG67000112 (OneTouch)	นางนวรรณ เจริญเทศประสิทธิ์	2/22/2024 10:31:41 AM	
24	HBTG67000113 (คำร้องยกเลิก)	ไฟสาธารณะบริเวณทางหลวงชนบทชลบุรี		
25	HBTG67000115 (OneTouch)	น.ส.ทิพวรรณ แซ่ลิ้ม	2/22/2024 4:17:38 PM	2/22/2024 4:19:34 PM
26	HBTG67000117 (OneTouch)	นางชญาดา จารุย์รัตนกุล	2/23/2024 9:26:16 AM	2/23/2024 9:30:39 AM
27	HBTG67000126 (PEA Smart Plus)	นางสาวสุพิชฌายา แซ่จู		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ่อทอง

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		0	0	0	100	
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		3	3	0	100	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		3	3	0	100	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ่อทอง

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		4	3	0	100	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ่อทอง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		3	5	0	100	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		32	20	0	100	
		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ่อทอง

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (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 ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	100%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ่อทอง

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ่อทอง

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	100%	100%	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ่อทอง

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		110	120	0	100	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		164	390	0	100	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	