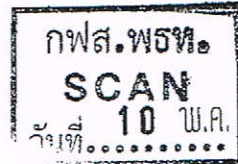




การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก



2559

จาก กฟส.โพธิ์ทอง ถึง กฟจ.อ่างทอง
เลขที่ ก.๑ พธท.(บต.) ๓๗๓ / ๒๕๕๘ วันที่ 10 พ.ค. 2559
เรื่อง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
อ้างอิง
สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.สรุปสถานะบริการประชาชน จำนวน ๔ แผ่น
๒.รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ จำนวน ๑๑ แผ่น

เรียน ผจก.กฟจ.อ่างทอง

กฟส.โพธิ์ทอง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการ ประจำเดือน เม.ย. ๒๕๕๘ ตามรายละเอียดแนบมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(นายอูด เทียนทำนูล)

ผจก.กฟส.โพธิ์ทอง
10 พ.ค. 2559

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทรศัพท์. ๓๐๕๖๕๑๕๐๗

โทรสาร. ๐๓๕๖๔๐๒๖๐

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน

กฟฟ. กฟ.ส. โพธิ์ทอง. ประจำปี เมษายน 2559

ที่	รายการ	คำร้องที่ส่งต่อการดำเนินการตามข้อเสนที่ตามมา (1)	คำร้องที่ขอรับบริการประจำเดือน (2)	คำร้องที่ต้องดำเนินการทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้ใช้ไฟฟ้าจะประเมินและดำเนินการแล้วเสร็จ				คิดเป็นร้อยละ	ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ	ปัญหาและอุปสรรค
					รวม (4)	ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ (4.1)	ค่าความพึงพอใจ (4.2)	ร้อยละ			
1	การติดตั้งมิเตอร์ (รวม)	0	13	13	13	13	0	100.00	0		
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	1	45	46	46	46	0	100.00	0		
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	1	58	59	59	59	0	100.00	0		
	รวม 1.1 + 1.2		0	0	0	0	0	#DIV/0!	0		
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	0	28	28	28	28	0	100.00	0		
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	0	28	28	28	28	0	100.00	0		
	รวม 1.3 + 1.4										
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)										
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตตามเขต)										
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. ท่อน้ำลง 0-250 เมตร	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0		
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป, ท่อน้ำลง 251-500 เมตร	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0		
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตตามเขต)										
	2.3 ท่อน้ำลง 0-250 เมตร	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0		
3	2.4 ท่อน้ำลง 251-5000 เมตร	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0		
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)										
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0		
	2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0		
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6										
	งานแรงต่ำ (งาน)										
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	0	1	1	1	1	0	100.00	0		
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0		
	รวม 3.1 + 3.2	0	1	1	1	1	0	100.00	0		
	รวม 1 + 2 + 3	1	87	88	88	88	0	100.00	0		

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลข้อที่ (1),(2) นับคำร้องที่ขอรับบริการที่ไม่ได้ดำเนินการแก้ไขหรือยังไม่เสร็จสิ้น

- การดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ ข้อ (6) ไม่ครอบคลุมระยะเวลาการร้องเรียน 1 และ 2
- คำร้องที่ส่งต่อการดำเนินการตามข้อเสนที่ตามมา ข้อ (1) และคำร้องที่รับบริการประจำเดือน ข้อ (2) ให้เห็นรายการขอแก้ไขเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3 (กรอกข้อมูลข้อส่งแก้ไข)

ที่	รายการ	ดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ	ผู้ไฟฟ้าประจำระดับ		ผู้ไฟฟ้าประจำระดับ		คุณภาพการบริการ คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ	ดำเนินการแล้วเสร็จ		
1	การติดตั้งมิเตอร์ (รวม)							
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	0	0	13	0	0	100.00	
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	0	0	46	0	0	100.00	
	รวม 1.1 + 1.2	0	0	59	0	0	100.00	
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	0	0	28	0	0	100.00	
	รวม 1.3 + 1.4	0	0	28	0	0	100.00	
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)							
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายออก)							
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 กิโลโวลต์.	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้น ไป หม้อแปลง 251-5,000 กิโลโวลต์.	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายออก)							
	2.3 หม้อแปลง 0-250 กิโลโวลต์.	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
3	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)							
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 กิโลโวลต์.	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)							
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
3	งานแรงต่ำ (งาน)							
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	0	0	1	0	0	100.00	
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	รวม 3.1 + 3.2	0	0	1	0	0	100.00	
	รวม 1 + 2 + 3	0	0	88	0	0	100.00	

หมายเหตุ มติฐานคุณภาพการบริการประชาชน

1. การติดตั้งมิเตอร์ 1.1 ในเมือง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ 1.2 ในเขตชุมชน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ

2. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250 กิโลโวลต์ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 35 วันทำการ

3. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250-2,000 กิโลโวลต์ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 55 วันทำการ

4. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทาง ไม่เกิน 250 เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ

5. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทาง ไม่เกิน 1,000 เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

วิบูลย์ อุตสาหกรรม / อุปกรณ์ขาดแคลน จกราชงานสถานะบริการประชาชน กฟฟ..... กฟผ. โฟร์ทอง ประจําเดือน..... เมษายน 2559

เอกสารแนบ 2

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค / อุปกรณ์ขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	จำนวน	สาเหตุ / คำชี้แจง
1	การติดตั้งมิเตอร์ / ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิเตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์ - ขาดแคลนมิเตอร์ ขนาด แอมป์	- - -	0	ราย เครื่อง เครื่อง	
2	งานขยายเขตแรงสูงพร้อมติดตั้ง หม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาด หม้อแปลง (งาน)	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน	0	-	ราย	
3	งานขยายเขตแรงต่ำ	- ผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ชำระเงิน	-	1	ราย	

หมายเหตุ ระบบ ชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนทำได

FM-ES-68/02

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

สรุปคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ประจําเดือน..... เมษายน 2559 กฟฟ..... กฟผ. ใต้ของ

เอกสารแนบ 3

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง 1)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง 2)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)		
1	การคิดผู้มีเตอร์					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่	1	59	58	59	0
	1.2 เปลี่ยน / เพิ่มขนาด มิเตอร์	0	28	28	28	0
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	2.1 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูงพร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง	0	0	0	0	0
	2.2 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	0	1	1	1	0
	จำนวนรวม	1	88	87	88	0

FM-ES-68/02

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....เมษายน 2559.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	13	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน 3 เดือน (เรื่อง) - เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง) - เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน 25%		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....เมษายน 2559.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	11	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....เมษายน 2559.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		109	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		33	
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 ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)			