



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก



จาก กฟส.โพธิ์ทอง

ถึง

กฟจ.อ่างทอง

เลขที่ ก.๑ พธท.(บต.)

[Handwritten signature]

/๒๕๕๕

วันที่

08 ส.ย. 2559

เรื่อง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

อ้างอิง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.สรุปสถานะบริการประชาชน

จำนวน ๔ แผ่น

๒.รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

จำนวน ๑๑ แผ่น

เรียน ผจก.กฟจ.อ่างทอง

กฟส.โพธิ์ทอง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการ ประจำเดือน พ.ค. ๒๕๕๕ ตามรายละเอียดแนบมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

[Handwritten signature]

(นายอตุล เทียนทำบุญ)

ผจก.กฟส.โพธิ์ทอง

[Handwritten signature]

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทรศัพท์.๓๐๕๖๕๑๕๐๗

โทรสาร. ๐๓๕๖๔๐๒๖๐

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน

กฟผ.....กฟส.โพธิ์ทองและกฟผแสวงหา.....ประจำเดือน..... พฤษภาคม 2559.....

ที่	รายการ	จำนวนการ ดำเนินการ ที่ผ่านมา (1)	จำนวนการ บริการประจำ เดือน (2)	จำนวนการ ทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้ให้บริการและผู้ดำเนินการแล้วเสร็จ			ดำเนินการ ไปแล้ว เสร็จ (6)	ปัญหาและ อุปสรรค (7)
					รวม	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.1)	ค่าความตรงฐาน คุณภาพบริการ (4.2)		
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)	0	5	5					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	0	56	56				100.00	0
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	0	61	61				100.00	2
	รวม 1.1 + 1.2	0	3	3				100.00	2
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาคมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	0	20	20				100.00	0
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาคมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	0	23	23				100.00	0
	รวม 1.3 + 1.4	0	0	0				100.00	0
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)								
	แรงสูง (กรณีติดตั้งสายเคเบิล)	0	0	0				#DIV/0!	0
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 กิโลโวลต์.	0	0	0				#DIV/0!	0
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5000 กิโลโวลต์.	0	0	0				#DIV/0!	0
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายเคเบิล)	0	0	0				#DIV/0!	0
	2.3 หม้อแปลง 0-250 กิโลโวลต์.	0	0	0				#DIV/0!	0
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 กิโลโวลต์.	0	0	0				#DIV/0!	0
3	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)								
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	0	0	0				#DIV/0!	0
	2.6 เปลี่ยน / หม้อ หม้อแปลงเดิม (เครื่อง)	0	0	0				#DIV/0!	0
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	0	0	0				#DIV/0!	0
	งานแรงสูง (งาน)	0	1	1				100.00	0
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	0	0	0				#DIV/0!	0
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	0	1	1				100.00	0
	รวม 3.1 + 3.2	0	85	85				100.00	2
	รวม 1 + 2 + 3	0	85	85				100.00	2

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาในข้อมูลข้อ (1),(2) นับทั้งเรื่องทุกฉบับที่เข้าเรื่องขอใช้ไฟฟ้าประจำเดือน

- การดำเนินการไปแล้วเสร็จ ข้อ (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบบริการเรื่อง 1 และ 2

- คำร้องที่นำมากำหนดจำนวนการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา ข้อ (1) และคำร้องที่รับบริการประจำเดือน ข้อ (2) ให้แจ้งรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3

(กรอกข้อมูลช่องสีเขียว)

ที่	รายการ	ดำเนินการ ไม่เสร็จ	ผู้ให้บริการ		ผู้ให้บริการเงิน		ผู้ให้บริการเงิน		เกินมาตรฐาน คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ไม่เกินมาตรฐาน	เกินมาตรฐาน	ไม่เกินมาตรฐาน	เกินมาตรฐาน		
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)									
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	0	0	5	0	0		100.00		
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	0	0	56	0	0		100.00		
	รวม 1.1 + 1.2	2	0	61	0	0		100.00		
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	0	0	3	0	0		100.00		
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	0	0	20	0	0		100.00		
	รวม 1.3 + 1.4	0	0	23	0	0		100.00		
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน) แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)									
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หรือแปลง 0-250 ครัว.	0	0	0	0	0		#DIV/0!		
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หรือแปลง 251-5,000 ครัว.	0	0	0	0	0		#DIV/0!		
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)									
	2.3 หม้อแปลง 0-250 ครัว.	0	0	0	0	0		#DIV/0!		
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 ครัว.	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!		
	งานแรงต่ำ (งาน)									
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	0	0	1	0	0		100.00		
3	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	2	0	85	0	0		100.00		

หมายเหตุ ขยายเขตระบบจำหน่ายบริการประชาชน

- การติดตั้งมิเตอร์ 1.1 ในเมือง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ 1.2 ในเขตชนบท ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ
- ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250 ครัว. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 35 วันทำการ
- ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250-2,000 ครัว. ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 55 วันทำการ
- ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทาง ไม่เกิน 250 เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
- ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทาง ไม่เกิน 1,000 เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

สรุปปัญหาอุปสรรค / อุปกรณชำรุดแตกหัก จากรายงานสถานะบริการประชาชน กฟฟ. กฟส. ไฟฟ้าทองและกฟยแสงหาประจำเดือน..... พฤษภาคม 2559 ...

เอกสารแนบ 2

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

หมายเหตุ ระบุชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

FM-ES-68/02

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน...พ.ค.59.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบ ไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	36	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน 3 เดือน (เรื่อง) - เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน (เรื่อง) - เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....พ.ค.59.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	3	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%	38	
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%		- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด เกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			