



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
Regional Electricity Generating Authority of Thailand

บันทึก



จาก กฟล.โพธิ์ทอง ถึง กฟล.อ่างทอง

เลขที่ ก.๑ ททท.(บด.) ๑๖๕/๒๕๕๙ วันที่ ๑ พ.ย. ๒๕๕๙

เรื่อง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
อ้างอิง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑.สรุปสถานะบริการประชาชน	จำนวน ๕ แผ่น
๒.รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ	จำนวน ๙ แผ่น

เรียน ผอ.กฟล.อ่างทอง

กฟล.โพธิ์ทอง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ ประจำเดือน ต.ค. ๒๕๕๙ ตามรายละเอียดแนบมาด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(นายพิเชษฐ ขมแพ)
หน.บด.ปฏิบัติงานแทน ผอ.กฟล.โพธิ์ทอง

- ๑ พ.ย. ๒๕๕๙

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทรศัพท์ ๓๐๕๖๕๑๕๐๗

โทรสาร ๐๓๕๖๕๐๒๖๐

สรุปตัวร้องที่มีปัญหาการเดินสวิตช์ ประเด็นที่ ฉบับที่ 2559 กฟผ. ไซส์ 100 มม. (กฟผ. ไซส์ 100 มม.)

หน้า 3

ที่	รายการ	สิ่งที่มีปัญหาการเดินสายสวิตช์ (ข้อ 1)		สิ่งที่มีปัญหาการเดินสายสวิตช์ (ข้อ 2)		หมายเหตุ
		จำนวน (กฟผ.)	จำนวนสายสวิตช์ ในเดินสายสวิตช์ (กฟผ.)	จำนวน (กฟผ.)	จำนวนสายสวิตช์ (กฟผ.)	
1	การเดินสายสวิตช์					
	1.1 เดินสายสวิตช์ใหม่	0	64	64	64	0
	1.2 เปลี่ยน / เพิ่มขนาด สวิตช์	0	6	6	6	0
2	จำนวนสายสวิตช์รวมทั้งหมด					
	2.1 จำนวนสายสวิตช์รวมทั้งหมด	0	0	0	0	0
	2.2 จำนวนสายสวิตช์รวมทั้งหมด	0	0	0	0	0
	จำนวนรวม 5 ม	0	70	70	70	0

PM-ES-0002

ไม่ส่งเอกสาร

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน....ตุลาคม59.....

2 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก รมณ ไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 3 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 85 ภายใน 4 เดือน(เรื่องเรียนเป็น สายพิทชนัดักขร) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน 3 เดือน (เรื่อง) - เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน (เรื่อง) - เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%		
2.3 การชำนหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทชำนหน่วยทุกเดือน ทุกราย - ชำนค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	8763 8863	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองชำนหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - ชำนค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	14830 14830	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....ตุลาคม 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%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		34	
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)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....ตุลาคม 59.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		19
- ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			
- เกิน 3 วันทำการ (ราย)			
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	95%		
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ			
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ			