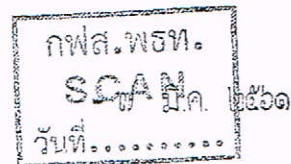




การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กฟส.โพธิ์ทอง ถึง กฟจ.อ่างทอง
เลขที่ ก.๑ พธท.(บด.) ๑๗๘/๒๕๖๑ วันที่ ๗ มี.ค. ๒๕๖๑
เรื่อง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
เรียน ผจก.กฟจ.อ่างทอง
กฟส.โพธิ์ทอง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตาม
มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ก.พ. ๒๕๖๑ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป


(นายอดุล เทียนทำนูล)
ผจก.กฟส.โพธิ์ทอง
๗ มี.ค. ๒๕๖๑


แผนกบริการลูกค้าและการตลาด
โทรศัพท์. ๐๓๕-๖๔๑๕๐๗
โทรสาร. ๐๓๕๖๔๐๒๖๐

ที่	รายการ	งบ	คำร้องที่ส่งการ ดำเนินการ ที่ผ่านมา (1)	คำร้องที่ขอรับ บริการประจำ เดือน (2)	คำร้องที่ต้อง ดำเนินการ ทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้ใช้จ่ายเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ			ดำเนินการ ไปแล้ว เสร็จ (6)	ปัญหา และ อุปสรรค (7)
						รวม	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.1)	ต่ำกว่ามาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.2)		
1	การติดตั้งมิเตอร์ (บาท)									
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)		0	21	21	21	21	0	100.00	0
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)		0	36	36	36	36	0	100.00	0
	รวม 1.1 + 1.2		0	57	57	57	57	0	100.00	0
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)		0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)		0	4	4	4	4	0	100.00	0
2	รวม 1.3 + 1.4		0	4	4	4	4	0	100.00	0
	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)									
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)									
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.		0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.		0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)									
3	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.		0	1	1	1	1	0	100.00	0
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.		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	1	1	1	1	0	100.00	0
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6		0	1	1	1	1	0	100.00	0
3	งานแรงต่ำ (งาน)									
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.		0	4	4	4	4	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	4	4	4	4	0	100.00	0
	รวม 1 + 2 + 3		0	66	66	66	66	0	100.00	0

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลของ (1),(2) นับคำร้องทุกฉบับเป็นคำร้องขอใช้ไปประจำเดือน

- การดำเนินการไปแล้วเสร็จ ช่อง (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบตารางข้าง 1 และ 2

- คำร้องที่ส่งการดำเนินการระบบจากเดือนที่ผ่านมา ช่อง (1) และคำร้องที่รับบริการประจำเดือน ช่อง (2) ให้แจ้งรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3 (กรอกข้อมูลช่องสีเขียว)

ที่	รายการ	ดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ	ผู้ใช้งบประมาณ		ผู้ใช้งบประมาณ		เงินมาตรฐาน คุณภาพการบริการ คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ไม่เงินมาตรฐาน คุณภาพการบริการ	เงินมาตรฐาน คุณภาพการบริการ		
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)							
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ใบเขตชุมชน)	0	0			0	100.00	
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	0	0			0	100.00	
	รวม 1.1 + 1.2	0	0			0	100.00	
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ใบเขตชุมชน)	0	0			0	#DIV/0!	
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	0	0			0	100.00	
2	รวม 1.3 + 1.4	0	0			0	100.00	
	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)							
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายออก)							
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควีอ.	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป หม้อแปลง 251-5,000 เควีอ.	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	แรงสูง (กรณีไม่ขยายเขตสายออก)							
3	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีอ.	0	0	0	0	0	100.00	
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีอ.	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	100.00	
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	0	0	0	0	0	100.00	
3	งานแรงต่ำ (งาน)							
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	0	0		0	0	100.00	
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	0	0		0	0	#DIV/0!	
	รวม 3.1 + 3.2	0	0		0	0	100.00	
	รวม 1 + 2 + 3	0	0		0	0	100.00	

หมายเหตุ มาตราฐานคุณภาพการบริการประชาชน

- การติดตั้งมิเตอร์ 1.1 ในเบื้องต้นต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ 1.2 ใบเขตชุมชน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250 เควีอ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 35 วันทำการ
- ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250-2,000 เควีอ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 55 วันทำการ
- ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง ระยะทาง ไม่เกิน 250 เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
- ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทาง ไม่เกิน 1,000 เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ
- ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทาง ไม่เกิน 1,000 เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

สรุปปัญหาอุปสรรค / อุปกรณขาดแคลน จาการงานสถานะบริการประชาชน กฟฟ..... กฟส. ไฟร์ทองและกะพยแสวงหาประจำเดือน.....กุมภาพันธ์ 2561 ...

เอกสารแนบ 2

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

หมายเหตุ ระบุ ชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนทำได

FM-ES-68/02

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

ผู้ ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง 1)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง 2)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
1	การติดตั้งมิเตอร์					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่	0	57	57	0	
	1.2 เปลี่ยน / เพิ่มขนาด มิเตอร์	0	4	4	0	
2	งานขยายระบบจำหน่าย					
	2.1 ขยายระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่ม ขนาดหม้อแปลง	0	1	1	0	
	2.2 ขยายระบบจำหน่ายแรงต่ำ	0	4	4	0	
	จำนวนรวม	0	66	66	0	

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

..... 19 ឧបសគ្គក្នុងការបំបែកប្រទេសជាប្រាំបី ដោយឡែកពីគ្នា ក្នុងឈ្មោះ ក្រុងស្រីរាជ

2.มาตรฐานการประเมิน (Overall Standards)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟผ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟผ. กฟต.ในพิธีของ.....ประจำเดือน.....ปีงบประมาณ 61.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแบบและเดือนไม่บ่อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	พ.ม.	
		24162	
		24162	
		0 พ.ม.	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่บ่อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100%	0 พ.ม.	
		0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	พ.ม.ค./พ.ม.ป./พ.ม.ง.	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟภ. กฟส. พิษณุทอง. ประจำปี 2561

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าระดับประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1 การขนส่งของไฟฟ้าส่งแรงดันไฟฟ้าตาม	แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดความจุตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	การขนส่งไฟฟ้า	
- แสงของไฟฟ้าส่งแรงดัน 3 วัน (ราย)	100%	0	0
- แสงของไฟฟ้าส่งแรงดัน 3 วัน (ราย)	100%	0	0
การปฏิบัติงาน			
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งให้ (ราย)	100%		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลา			
ที่แจ้งให้ (ราย)			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครพิษณุโลกตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	12	0
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)		0	0
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟผ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟผ. กฟช. ไฟฟ้าทอง.....ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ 2561

3.มาตรฐานการให้บริการที่ผู้ใช้ไฟฟ้าพึงพอใจ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2 ระยะเวลาก่อนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าจะแจ้งปัญหาไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าแจ้งปัญหาหรือแจ้งข้อร้องเรียนจนกระทั่งการปฏิบัติงานตามขั้นตอนในเขตบริการ) กรณีที่มีระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินผ่านสายพรีดิกชั่น ข้อสังเกต 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตัดต่อระบบแจ้งเหตุฉุกเฉินไม่ได้เป็น 30 แห่ง ปี 3 พ.ศ. - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) ภายใน 2 วันทำการ (ราย) ภายใน 3 วันทำการ (ราย) ภายใน 4 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100% 100%	0 0 0 0 18 14	กฟผ. ไม่มีขั้นตอนขนาด เกินกว่า 30 แห่งไปใช้งาน กฟช. กฟช.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟภ. กฟส. ภูเก็ต. ประจำปี 2561

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าสำหรับผู้บริโภค (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เคV)	100%	กม.	กม.
3.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เคV	100%	1	1
ภายใน 25 วันทำการ (ราย)		0	0
ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)		0	0
เกิน 36 วันทำการ (ราย)		0	0
3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เคV แต่ไม่เกิน 2,000 เคV	100%	กม.	กม.
ภายใน 40 วันทำการ (ราย)		0	0
ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)		0	0
เกิน 56 วันทำการ (ราย)		0	0
3.3 ระยะเวลาคาดหมายของผู้ใช้ไฟฟ้าของหน่วยงานหรือโรงเรียน	100%	กม.	กม.
3.3.1 การขอใช้ไฟฟ้าและขอการเปลี่ยน	100%	กม.	กม.
การขอใช้ไฟฟ้า		0	0
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0
ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)		0	0
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0
- การเปลี่ยนหม้อแปลงไฟฟ้า		0	0
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)		0	0
ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)		0	0
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของ กฟผ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟผ. ไฟฟ้าของ.....ประจำปี 2561

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าระดับการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายค่าเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	16	กฟผ.
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.3 การตรวจซ่อมหรือแจ้งเหตุเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชก	100%	0	กฟผ.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.4 การตรวจซ่อมหรือแจ้งเหตุเกี่ยวกับความถี่ของไฟฟ้า	100%	0	กฟผ.
หน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า		0	
- ตรวจซ่อมหรือแจ้งเหตุผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
- ตรวจซ่อมหรือแจ้งเหตุผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าประกัน (ในการใช้ไฟฟ้า)	95%	0	กฟผ.
- ค่าเงินการภายใน 25 วันทำการ		0	
- ค่าเงินการเกิน 25 วันทำการ		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟผ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟผ. กฟส. โฟลิดทอง ประจำปี 2561

3.มาตรฐานการให้บริการที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับรู้และกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลากลับการจ่ายไฟฟ้าแก่ลูกค้าที่ได้รับแจ้งแผนการตัดจ่ายไฟฟ้า (นับจากเวลาที่แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงแผนการตัดจ่ายไฟฟ้า) ตามเงื่อนไขของ กฟผ.	100%	125	กฟผ.
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าแยก - เขตเมือง	100%	47	กฟผ.
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใน - นอกเขตเมือง	100%	0	กฟผ.
3.5 การจ่ายค่าปรับค่าเสียหายโดยผู้ใช้ไฟฟ้า	100%	0	กฟผ.