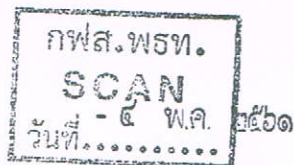




การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กฟส.โพธิ์ทอง

เลขที่ ก.๑ พธท.(บต.)

เรื่อง ขอรายงานสรุปสถานบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟจ.อ่างทอง

กฟส.โพธิ์ทอง ขอรายงานสรุปสถานบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตาม
มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เม.ย. ๒๕๖๑ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(นายอตุล เทียนทำนูล)

ผจก.กฟส.โพธิ์ทอง

- ๕ พ.ค. ๒๕๖๑

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทรศัพท์. ๐๓๕-๖๔๑๕๐๗

โทรสาร. ๐๓๕๖๔๐๒๖๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟภ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....เมษายน 61.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	36	ผกป.
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครึ่ง)			
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครึ่ง)			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	0 ผกป.	
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า			
- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)		0	
- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน (เรื่อง)		0	
- เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	9000	ผบง.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		9000	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	15207	ผบง.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		15207	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....เมษายน 61.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	24207 24207	ผบง.
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	0 0	ผบต.
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%		ผบต./ผกป./ผบง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....เมษายน 2561

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ 100% - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน 100% - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100% 100%	0 0 0 0 0	ผกป. ผกป.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน 100% - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	0 0 0	ผกป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟภ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....เมษายน 2561

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว			พบต.
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			พบต.
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	22	
- เขตเมือง			
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%	4	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%		- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด เกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน
- เขตเมือง		0	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%	0	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....เมษายน 2561

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)			
3.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 25 วันทำการ (ราย)	100%	0	ผกป.
ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 40 วันทำการ (ราย)	100%	0	ผกป.
ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า			ผบต./ผบง.
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกัน การใช้ไฟฟ้า	100%	0	ผบต./ผบง.
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	
ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	0	ผบต./ผบง.
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)		0	
ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	

ที่	รายการ	คำร้องที่ส่งดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง 1)		คำร้องที่ตอบในเดือนปัจจุบัน (ช่อง 2)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
1	การติดตั้งมิเตอร์					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่	0	37	37	37	0
	1.2 เปลี่ยน / เพิ่มขนาด มิเตอร์	0	7	7	7	0
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	2.1 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง	0	4	4	4	0
	พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่ม ขนาดหม้อแปลง					
	2.2 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	0	0	0	0	0
	จำนวนรวม	0	45	45	45	0

FM-ES-68/02

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

สรุปปัญหาอุปสรรค / อุปการณ์ขาดแคลน จากรายงานสถานะบริการประชาชน กฟฟ. กฟส. ไฟฟ้าของและกฟยแสงหาประจำเดือน..... เมษายน 2561 ...

เอกสารแนบ 2

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค / อุปการณ์ขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	จำนวน	สาเหตุ / คำชี้แจง
1	การติดตั้งมิเตอร์ / ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์ - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด แอมป์	- -	0 -	ราย เครื่อง เครื่อง	
2	งานขยายแรงสูงพร้อมติดตั้ง หม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาด หม้อแปลง (งาน)	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน	0	-	ราย	
3	งานขยายแรงต่ำ	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน	-	0	ราย	

หมายเหตุ ระบุ ชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

FM-ES-68/02

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

ที่	รายการ	ดำเนินการ ไม่เสร็จ	ผู้ไฟฟ้าไม่เสร็จเงิน		ผู้ไฟฟ้าเสร็จเงิน		เกมมาตรฐาน คุณภาพบริการ คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ไม่มีการ คุณภาพบริการ	ไม่เสร็จ คุณภาพบริการ		
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)	0	0			0	100.00	
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)		0			0	100.00	
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)		0			0	100.00	
	รวม 1.1 + 1.2		0			0	100.00	
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)		0			0	100.00	
2	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)		0			0	100.00	
	รวม 1.3 + 1.4		0			0	100.00	
3	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)							
	แรงสูง (กรณีที่ต้องขยายเขตสายนอก)		0	0	0	0	100.00	
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควีอ.		0	0	0	0	100.00	
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป หม้อแปลง 251-5,000 เควีอ.		0	0	0	0	100.00	
	แรงสูง (กรณีที่ต้องขยายเขตสายนอก)		0	0	0	0	100.00	
3	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีอ.		0	0	0	0	100.00	
	2.4 หม้อแปลง 251-5,000 เควีอ.		0	0	0	0	100.00	
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)		0	0	0	0	100.00	
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)		0	0	0	0	100.00	
	2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)		0	0	0	0	100.00	
3	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6		0	0	0	0	100.00	
	รวมแรงต่ำ (งาน)		0			0	100.00	
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.		0		0	0	100.00	
	3.2 ระยะทาง 251-1,000 ม.		0		0	0	100.00	
	รวม 3.1 + 3.2		0		0	0	100.00	
3	รวม 1 + 2 + 3		0			0	100.00	
	หมายเหตุ							
	มาตรฐานคุณภาพการบริการประชาชน							
	1. การติดตั้งมิเตอร์ 1.1 ใหม่							
	2. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง							
	3. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง							
	4. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ							
	5. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ							

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน

ภาพ.....ภาพส. โพธิ์ทองและภาพแสงวงหา.....ประจำปี..... เมษายน 2561

ที่	รายการ	คำสั่งที่ทำงาน ดำเนินการ ตามงานที่ ที่ผ่านมา (1)	คำสั่งที่ขอรับ บริการประจำ เดือน (2)	คำสั่งที่ต้อง ทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้ให้บริการและดำเนินการแล้วเสร็จ				คิดเป็น ร้อยละ (5)	ดำเนินการ ไม่แล้ว เสร็จ (6)	ปัญหา และ
					รวม (4)	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.1)	ต่ำกว่ามาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.2)				
1	บริการสิ่งมีชีวิต (ราย)										
	1.1 มีสัตว์ครึ่งใหม่ (ในเขตชุมชน)	0	23	23	23	23	0		100.00	0	
	1.2 มีสัตว์ครึ่งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	0	14	14	14	14	0		100.00	0	
	รวม 1.1 + 1.2	0	37	37	37	37	0		100.00	0	
	1.3 เป็ดไข่ / เพิ่ม ขนคิมคอร์ด (ในเขตชุมชน)	0	0	0	0	0	0		0.00	0	
	1.4 เป็ดไข่ / เพิ่ม ขนคิมคอร์ด (นอกเขตชุมชน)	0	7	7	7	7	0		100.00	0	
	รวม 1.3 + 1.4	0	7	7	7	7	0		100.00	0	
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)										
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายหมอก)	0	0	0	0	0	0		0.00	0	
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควี.อ.	0	0	0	0	0	0		0.00	0	
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5000 เควี.อ.	0	0	0	0	0	0		0.00	0	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายหมอก)	0	0	0	0	0	0		0.00	0	
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควี.อ.	0	0	0	0	0	0		0.00	0	
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควี.อ.	0	0	0	0	0	0		0.00	0	
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)										
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	0	0	0	0	0	0		0.00	0	
	2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนคิมคอร์ด (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	0	0	0	0	0		0.00	0	
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	0	0	0	0	0	0		0.00	0	
	รวม 3.1 + 3.2	0	0	0	0	0	0		0.00	0	
	รวม 1 + 2 + 3	0	45	45	45	45	0		100.00	0	

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมลง ในข้อของที่ (1),(2) นำคำร้องทุกฉบับที่เข้ายื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

- การดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ ข้อ (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบารแจ้ง ฯ ตามเอกสารแนบ 1 และ 2

- คำร้องที่ค้างการดำเนินการระยะเกินเวลาที่กำหนด ข้อ (1) และคำร้องที่รับบริการล่าช้า ข้อ (2) ให้ชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3 (กรอกข้อมูลข้อสงสัย)