การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

กฟส.พธท.
SCAN
วันที่ ๗ ก.ค. ๒๕๖๐

จาก กฟส.โพธิ์ทอง
เลขที่ ก.๑ พธท.(บต.) ๕๒๑/๒๕๖๐
เรื่อง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

ถึง กฟจ.อ่างทอง
วันที่ ๖ ก.ค. ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟจ.อ่างทอง

กฟส.โพธิ์ทอง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิ.ย. ๒๕๖๐ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(นายอดุล เทียนทำนูล)
ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโพธิ์ทอง

๖ ก.ค. ๒๕๖๐

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด
โทรศัพท์.๐๓๕-๖๙๑๕๐๗
โทรสาร. ๐๓๕๖๔๐๒๖๐

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน

กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทองและกฟยแสวงหา.....ประจำเดือน..... มิถุนายน 2560 .....

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (1)	คำร้องที่ขอรับบริการประจำเดือน (2)	คำร้องที่ต้องดำเนินการทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้ใช้ไฟชำระเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ				ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ (6)	ปัญหา และอุปสรรค (7)
					รวม (4)	ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ (4.1)	ต่ำกว่ามาตรฐานคุณภาพบริการ (4.2)	คิดเป็นร้อยละ (5)		
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)									
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	0	4	4	4	0	0		0	
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	0	51	51	51	51	0	100.00	0	
	รวม 1.1 + 1.2	**0**	55	55	55	51	**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	6	6	6	6	0	100.00	0	
	รวม 1.3 + 1.4	**0**	**6**	**6**	**6**	**6**	**0**	**100.00**	**0**	
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)									
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)									
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.	0	1	1	1	0	0	100.00	0	
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)									
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.	0	2	2	2	0	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	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0	
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	**0**	**3**	**3**	**3**	**0**	**0**	**100.00**	**0**	
3	งานแรงต่ำ (งาน)									
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	0	3	3	3	0	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**	**3**	**3**	**3**	**0**	**0**	**100.00**	**0**	
	รวม 1 + 2 + 3	**0**	**67**	**67**	**67**	**67**	**0**	**100.00**	**0**	

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลช่องที่ (1),(2) นับคำร้องทุกฉบับที่มายื่นคำร้องขอใช้ไฟประจำเดือน

- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ช่อง (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบการชี้แจง ฯ ตามเอกสารแนบ 1 และ 2

- คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา ช่อง (1) และคำร้องที่รับบริการประจำเดือน ช่อง (2) ให้ชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3

FM-ES-68/02

(กรอกข้อมูลช่องสีเขียว)

รายละเอียดประกอบการชี้แจงรายงานสถานะบริการประชาชน กฟฟ... กฟส.โพธิ์ทองและกฟยแสวงหา..ประจำเดือน..... มิถุนายน 2560 ...

ที่	รายการ	ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ	ผู้ใช้ไฟไม่ชำระเงิน		ผู้ใช้ไฟชำระเงิน ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ		เกินมาตรฐานคุณภาพการบริการคิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ไม่เกินมาตรฐานคุณภาพบริการ	เกินมาตรฐานคุณภาพบริการ		
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)							
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	0	0			0	0.00	
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	0	0			0	100.00	
	รวม 1.1 + 1.2	**0**	**0**			0	100.00	
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	0	0			0	#DIV/0!	
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	0	0			0	100.00	
	รวม 1.3 + 1.4	**0**	**0**			0	100.00	
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)							
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)							
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.	0	0	0	0	0	100.00	
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5,000 เควีเอ.	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)							
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.	0	0	0	0	0	100.00	
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.	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	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 มาตรฐานคุณภาพการบริการประชาชน

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

สรุปปัญหาอุปสรรค / อุปกรณ์ขาดแคลน จากรายงานสถานะบริการประชาชน กฟฟ..... กฟส.โพธิ์ทองและกฟยแสวงหา .....ประจำเดือน..... มิถุนายน 2560 ...

เอกสารแนบ 2

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค / อุปกรณ์ขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	จำนวน	สาเหตุ / คำชี้แจง
1	การติดตั้งมิเตอร์ / ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิเตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์ - ขาดแคลนมิเตอร์ ขนาด แอมป์	– – –	0	ราย เครื่อง เครื่อง	
2	งานขยายเขตแรงสูงพร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง (งาน)	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน	0	–	ราย	
3	งานขยายเขตแรงต่ำ	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน	–	0	ราย	

FM-ES-68/02

หมายเหตุ ระบุ ชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

สรุปคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ประจำเดือน..... มิถุนายน 2560 .....กฟฟ..... กฟส.โพธิ์ทองและกฟยแสวงหา .....

เอกสารแนบ 3

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างดำเนินการสะมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง 1)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง 2)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน	
1	การติดตั้งมิเตอร์					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่	0	55	55	55	0
	1.2 เปลี่ยน / เพิ่มขนาด มิเตอร์	0	6	6	6	0
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	2.1 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง	0	3	3	3	0
	2.2 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	0	3	3	3	0
	จำนวนวน รวม	0	67	67	67	0

FM-ES-68/02

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน....มิถุนายน 60.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ช.ม. (ครั้ง)		19	
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ช.ม. (ครั้ง)			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%		
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า			
- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)			
- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน (เรื่อง)			
- เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)			
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		8907	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		8907	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		15015	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		15015	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....มิถุนายน 60.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		1	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....มิถุนายน 2560 .....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงงาน	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)		.....	
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)		.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....มิถุนายน 2560 .....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- **เขตเมือง**	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		4	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- **นอกเขตเมือง**	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		26	
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน
- **เขตเมือง**	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- **นอกเขตเมือง**	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน....มิถุนายน 2560 .....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....มิถุนายน 2560.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%		
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ			
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....มิถุนายน 2560 .....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- **เขตเมือง**	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		121	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			
- **นอกเขตเมือง**	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		256	
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 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)			