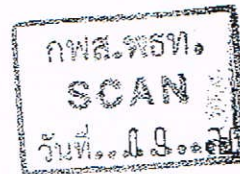




การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



2560

จาก กฟส.โพธิ์ทอง ถึง กฟจ.อ่างทอง  
เลขที่ ก.๑ พธท.(บต.) ๒๐๒๒๕๖๐ วันที่ ๑๑ ส.ค. ๒๕๖๐  
เรื่อง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
เรียน ผจก.กฟจ.อ่างทอง  
กฟส.โพธิ์ทอง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตาม  
มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ก.ค. ๒๕๖๐(ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(นายอดุล เทียนทำนูล)

ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโพธิ์ทอง

๕๕ ๕๕ ๕๕๕

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทรศัพท์. ๐๓๕-๖๔๑๕๐๗

โทรสาร. ๐๓๕๖๔๐๒๖๐

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน

กฟฟ.....กฟส. โพธิ์ทองและกฟยสวหา.....ประจำเดือน..... กรกฎาคม 2560 .....

| ที่ | รายการ                                                       | คำร้องที่แจ้งการ<br>ระงับการเดิน<br>ที่ผ่านมา (1) | คำร้องที่ขอรับ<br>บริการประจํา<br>เดือน (2) | คำร้องที่ร้อง<br>ทั้งหมด<br>(รวม) (3) | ผู้ให้บริการและดำเนินการแล้วเสร็จ |                                     |                                         | คืบหน้าการ<br>ไม่แล้ว<br>เสร็จ<br>(6) | ปัญหา และ<br>อุปสรรค<br>(7) |
|-----|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------|
|     |                                                              |                                                   |                                             |                                       | รวม<br>(4)                        | ตามมาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ<br>(4.1) | ต่ำกว่ามาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ<br>(4.2) | คิดเป็น<br>ร้อยละ<br>(5)              |                             |
| 1   | การติดตั้งมิเตอร์ (ราด)                                      |                                                   |                                             |                                       |                                   |                                     |                                         |                                       |                             |
|     | 1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)                          | 0                                                 | 14                                          | 14                                    | 14                                | 0                                   | 0                                       | 0                                     |                             |
|     | 1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)                         | 0                                                 | 44                                          | 44                                    | 44                                | 44                                  | 0                                       | 100.00                                |                             |
|     | รวม 1.1 + 1.2                                                | 0                                                 | 58                                          | 58                                    | 58                                | 44                                  | 0                                       | 100.00                                |                             |
|     | 1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนทมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)                  | 0                                                 | 0                                           | 0                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                               |                             |
|     | 1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนทมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)                 | 0                                                 | 3                                           | 3                                     | 3                                 | 3                                   | 0                                       | 100.00                                |                             |
|     | รวม 1.3 + 1.4                                                | 0                                                 | 3                                           | 6                                     | 6                                 | 6                                   | 0                                       | 100.00                                |                             |
| 2   | งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน<br>แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก) |                                                   |                                             |                                       |                                   |                                     |                                         |                                       |                             |
|     | 2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควี.อ.                  | 0                                                 | 0                                           | 0                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                               |                             |
|     | 2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5000 เควี.อ.       | 0                                                 | 0                                           | 0                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                               |                             |
|     | แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)                            |                                                   |                                             |                                       |                                   |                                     |                                         |                                       |                             |
|     | 2.3 หม้อแปลง 0-250 เควี.อ.                                   | 0                                                 | 0                                           | 0                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                               |                             |
|     | 2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควี.อ.                                | 0                                                 | 0                                           | 0                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                               |                             |
|     | งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)                                     |                                                   |                                             |                                       |                                   |                                     |                                         |                                       |                             |
| 3   | 2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)                            | 0                                                 | 0                                           | 0                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                               |                             |
|     | 2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนทหม้อแปลง (เครื่อง)                    | 0                                                 | 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                                   | 0                                       | #DIV/0!                               |                             |
|     | งานแรงต่ำ (งาน)                                              |                                                   |                                             |                                       |                                   |                                     |                                         |                                       |                             |
|     | 3.1 ระยะทาง 0-250 ม.                                         | 0                                                 | 3                                           | 3                                     | 3                                 | 0                                   | 0                                       | 100.00                                |                             |
|     | 3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.                                      | 0                                                 | 0                                           | 0                                     | 0                                 | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                               |                             |
|     | รวม 3.1 + 3.2                                                | 0                                                 | 3                                           | 3                                     | 3                                 | 0                                   | 0                                       | 100.00                                |                             |
|     | รวม 1 + 2 + 3                                                | 0                                                 | 64                                          | 67                                    | 67                                | 50                                  | 0                                       | 100.00                                |                             |

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลของ (1),(2) นับที่ร้องทุกฉบับที่มีขึ้นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าประจำเดือน

- การดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ ช่อง (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบกรณีแจ้ง ข. ตามเอกสารแนบ 1 และ 2

- คำร้องที่แจ้งการดำเนินการระงับการเดินที่ผ่านมา ช่อง (1) และคำร้องที่แจ้งการบริการประจำเดือน ช่อง (2) ให้แจ้งรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ 3

(กรอกข้อมูลช่องสีเขียว)



| ที่ | รายการ                                                  | ดำเนินการ<br>ไม่แล้วเสร็จ | ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน |        | ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน            |                             | เกินมาตรฐาน<br>คิดเป็น (%) | หมายเหตุ |
|-----|---------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------|--------|--------------------------------|-----------------------------|----------------------------|----------|
|     |                                                         |                           | แรงสูง                 | แรงต่ำ | ไม่เกินมาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ | เกินมาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ |                            |          |
| 1   | การติดตั้งมิเตอร์ (ราง)                                 | 0                         | 0                      |        |                                |                             | 0.00                       |          |
|     | 1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)                     | 0                         | 0                      |        |                                | 0                           | 100.00                     |          |
|     | 1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)                    | 0                         | 0                      |        |                                | 0                           | 100.00                     |          |
|     | รวม 1.1 + 1.2                                           |                           |                        |        |                                |                             | #DIV/0!                    |          |
|     | 1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)            | 0                         | 0                      |        |                                | 0                           | 100.00                     |          |
|     | 1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)           | 0                         | 0                      |        |                                | 0                           | 100.00                     |          |
| 2   | รวม 1.3 + 1.4                                           | 0                         | 0                      |        |                                | 0                           | 100.00                     |          |
|     | งานขยายระบบจำหน่าย (งาน)                                |                           |                        |        |                                |                             |                            |          |
|     | แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตฯนอก)                            | 0                         | 0                      | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                    |          |
|     | 2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควี.อ.             | 0                         | 0                      | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                    |          |
|     | 2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป, หม้อแปลง 251-5,000 เควี.อ. | 0                         | 0                      | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                    |          |
|     | แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตฯนอก)                         | 0                         | 0                      | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                    |          |
| 3   | 2.3 หม้อแปลง 0-250 เควี.อ.                              | 0                         | 0                      | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                    |          |
|     | 2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควี.อ.                           | 0                         | 0                      | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                    |          |
|     | งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)                                | 0                         | 0                      | 0      | 0                              | 0                           | #DIV/0!                    |          |
|     | 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!                    |          |
| 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 แนวฐานคุณภาพการบริการประชาชน

- การติดตั้งมิเตอร์ 1.1. ในเบื้องต้น ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250 เควี.อ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 35 วันทำการ
- ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250-2,000 เควี.อ 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 / อุปการณ์ขาดแคลน จากรายงานสถานะบริการประชาชน กฟฟ..... กฟส. โฟล์ทของและกฟยแสวงหา .....ประจำปีตอน..... กรกฎาคม 2560 ...

เอกสารแนบ 2

| ที่ | รายการ                                                                        | ปัญหาอุปสรรค / อุปการณ์ขาดแคลน                                                                    | แรงสูง      | แรงต่ำ | จำนวน                     | สาเหตุ / กำจัด |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|---------------------------|----------------|
| 1   | การติดตั้งมิเตอร์ / ใหม่<br>เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์                           | - ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน<br>- ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์<br>- ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด<br>แอมป์ | -<br>-<br>- | 0      | ราย<br>เครื่อง<br>เครื่อง |                |
| 2   | งานขยายเขตแรงสูงพร้อมติดตั้ง<br>หม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาด<br>หม้อแปลง (งาน) | - ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน                                                                          | 0           | -      | ราย                       |                |
| 3   | งานขยายเขตแรงต่ำ                                                              | - ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน                                                                          | -           | 0      | ราย                       |                |

หมายเหตุ ระบุ ชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

FM-ES-6802



สรุปคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ประจำเดือน..... กรกฎาคม 2560 .....กฟผ. โฟร์ทองและกฟผ.แสวงหา .....

เอกสารแบบ 3

| ที่ | รายการ                                                                      | คำร้องที่ส่งดำเนินการตามมติที่ผ่านมา (ช่อง 1) |                                     | คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง 2) |                          | หมายเหตุ |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------|----------|
|     |                                                                             | จำนวน (งาน)                                   | ดำเนินการเสร็จในเดือนปัจจุบัน (งาน) | จำนวน (งาน)                            | ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน) |          |
| 1   | การติดตั้งมิเตอร์                                                           |                                               |                                     |                                        |                          |          |
|     | 1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่                                                      | 0                                             | 58                                  | 58                                     | 0                        |          |
| 2   | 1.2 เปลี่ยน / เพิ่มขนาด มิเตอร์                                             | 0                                             | 6                                   | 6                                      | 0                        |          |
|     | งานขยายเขตระบบจำหน่าย                                                       |                                               |                                     |                                        |                          |          |
|     | 2.1 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง หรือติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง | 0                                             | 0                                   | 0                                      | 0                        |          |
|     | 2.2 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ                                                | 0                                             | 3                                   | 3                                      | 3                        | 0        |
|     | จำนวนรวม                                                                    | 0                                             | 67                                  | 64                                     | 67                       | 0        |

FM-ES-68/02

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม 60.....

## 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบ<br>ไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 3 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)               | ไม่น้อยกว่า 90% | 31             |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br>สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)<br>- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% |                |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                                                   | ไม่น้อยกว่า 98% | 8909<br>8909   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                                                  | 100%            | 15034<br>15034 |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม 60.....

## 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|--------------|
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                        | ไม่น้อยกว่า 95%  |                |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 100% |                |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                          | ไม่น้อยกว่า 90%  |                |              |



# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม 2560 .....

## 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of PerFormance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                                                          |          |                |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>การแจ้งดับไฟ | 100%     |                |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                         |          |                |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                            |          |                |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                                            | 100%     |                |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                               |          |                |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                  |          |                |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>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.....กรกฎาคม 2560 .....

## 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------------------------------------------|
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม<br>อยู่แล้ว |          |                |                                                    |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |                                                    |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |                                                    |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 11             |                                                    |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |                                                    |
| ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)                                                                                                                                   |          |                |                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 24             |                                                    |
| 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%     |                |                                                    |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     |                |                                                    |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |                                                    |
|                                                                                                                                                            |          |                | - กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด<br>เกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม 2560 .....

## 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                                               |          |                |              |
| 3.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด<br>รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ<br>ภายใน 25 วันทำการ (ราย)                          | 100%     |                |              |
| ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          |                |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          |                |              |
| 3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน<br>เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 40 วันทำการ (ราย) | 100%     |                |              |
| ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          |                |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          |                |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                             |          |                |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |              |
| - การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน<br>การใช้ไฟฟ้า                                                         | 100%     |                |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                       |          |                |              |
| ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          |                |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          |                |              |
| - การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                 | 100%     |                |              |
| ภายใน 7 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          |                |              |
| ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          |                |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          |                |              |



# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม 2560.....

## 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                 | 100%     | 15             |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                | 100%     |                |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     |                |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                      | 95%      |                |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม 2560 .....

## 3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance )

| งานโครงการ                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 304            |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 281            |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |              |
| 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 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                  | 100%     |                |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          |                |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |              |