



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กฟส.โพธิ์ทอง

ถึง กฟจ.อ่างทอง

เลขที่ ก.๑ พธท.(บต.) ๑๗๖/๒๕๖๒

วันที่ - ๘ มี.ค. ๒๕๖๒

เรื่อง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟจ.อ่างทอง

กฟส.โพธิ์ทอง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตาม  
มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ก.พ. ๒๕๖๒ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(นายพนธ์วัชร โรจนรัตน์จิวษ์)

ผจก.กฟส.โพธิ์ทอง

- ๘ มี.ค. ๒๕๖๒

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทรศัพท์. ๐๓๕-๖๙๑๕๐๗

โทรสาร. ๐๓๕๖๔๐๒๖๐

| ที่ | รายการ                                                | คำร้องที่ทำการ<br>ดำเนินการ<br>สะสมจากเดือน<br>ที่ผ่านมา (1) | คำร้องที่ขอรับ<br>บริการประจำ<br>เดือน<br>(2) | คำร้องที่ต้อง<br>ดำเนินการ<br>ทั้งหมด<br>(รวม) (3) | ผู้ให้บริการเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ |                                     |                                         | ดำเนินการ<br>ไปแล้ว<br>เสร็จ<br>(6) | ปัญหาและ<br>อุปสรรค<br>(7) |
|-----|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
|     |                                                       |                                                              |                                               |                                                    | รวม                                   | ตามมาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ<br>(4.1) | ต่ำกว่ามาตรฐาน<br>คุณภาพบริการ<br>(4.2) | คิดเป็น<br>ร้อยละ<br>(5)            |                            |
| 1   | การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)                               |                                                              |                                               |                                                    |                                       |                                     |                                         |                                     |                            |
|     | 1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)                   | 0                                                            | 15                                            | 15                                                 | 15                                    | 15                                  | 0                                       | 100.00                              | 0                          |
|     | 1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)                  | 0                                                            | 34                                            | 34                                                 | 34                                    | 34                                  | 0                                       | 100.00                              | 0                          |
|     | รวม 1.1 + 1.2                                         | 0                                                            | 49                                            | 49                                                 | 49                                    | 49                                  | 0                                       | 100.00                              | 0                          |
|     | 1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาคมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)          | 0                                                            | 0                                             | 0                                                  | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                          |
|     | 1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาคมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)         | 0                                                            | 1                                             | 1                                                  | 1                                     | 1                                   | 0                                       | 100.00                              | 0                          |
|     | รวม 1.3 + 1.4                                         | 0                                                            | 1                                             | 1                                                  | 1                                     | 1                                   | 0                                       | 100.00                              | 0                          |
| 2   | งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)                           |                                                              |                                               |                                                    |                                       |                                     |                                         |                                     |                            |
|     | แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)                        |                                                              |                                               |                                                    |                                       |                                     |                                         |                                     |                            |
|     | 2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควีอ.            | 0                                                            | 0                                             | 0                                                  | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                          |
|     | 2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5000 เควีอ. | 0                                                            | 0                                             | 0                                                  | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                          |
|     | แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)                     |                                                              |                                               |                                                    |                                       |                                     |                                         |                                     |                            |
|     | 2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีอ.                             | 0                                                            | 0                                             | 0                                                  | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                          |
|     | 2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีอ.                          | 0                                                            | 0                                             | 0                                                  | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                          |
| 3   | งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)                              |                                                              |                                               |                                                    |                                       |                                     |                                         |                                     |                            |
|     | 2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)                     | 0                                                            | 0                                             | 0                                                  | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                          |
|     | 2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาคหม้อแปลง (เครื่อง)            | 0                                                            | 0                                             | 0                                                  | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                          |
|     | รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6                 | 0                                                            | 0                                             | 0                                                  | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                          |
|     | งานแรงต่ำ (งาน)                                       |                                                              |                                               |                                                    |                                       |                                     |                                         |                                     |                            |
|     | 3.1 ระยะทาง 0-250 ม.                                  | 0                                                            | 0                                             | 0                                                  | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                          |
|     | 3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.                               | 0                                                            | 0                                             | 0                                                  | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                          |
|     | รวม 3.1 + 3.2                                         | 0                                                            | 0                                             | 0                                                  | 0                                     | 0                                   | 0                                       | #DIV/0!                             | 0                          |
|     | รวม 1 + 2 + 3                                         | 0                                                            | 50                                            | 50                                                 | 50                                    | 50                                  | 0                                       | 100.00                              | 0                          |

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลข้อที่ (1),(2) นับคำร้องทุกฉบับที่เข้ายื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าประจำเดือน

- การดำเนินการไปแล้วเสร็จ ข้อ (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบการชี้แจง ฯ ตามเอกสารแนบ 1 และ 2

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

(กรณีกข้อมูลข้อเท็จจริง)



| ที่ | รายการ                                                 | ดำเนินการ<br>ไปแล้วเสร็จ | ผู้ใช้งบการเงิน |        | ผู้ใช้งบการเงิน<br>ดำเนินการไปแล้วเสร็จ |                              | คุณภาพการบริการ<br>คิดเป็น (%) | หมายเหตุ |
|-----|--------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------|--------|-----------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|----------|
|     |                                                        |                          | แรงสูง          | แรงต่ำ | ไม่ดำเนินการ<br>คุณภาพการบริการ         | ดำเนินการ<br>คุณภาพการบริการ |                                |          |
|     |                                                        |                          |                 |        |                                         |                              |                                |          |
| 1   | การติดตั้งมิเตอร์ (ราช)                                |                          |                 |        |                                         |                              |                                |          |
|     | 1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)                    | 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 ขนาคมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)           | 0                        | 0               |        |                                         | 0                            | #DIV/0!                        |          |
|     | 1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาคมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)          | 0                        | 0               |        |                                         | 0                            | 100.00                         |          |
|     | 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                            | #DIV/0!                        |          |
|     | 2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5,000 เควีอ. | 0                        | 0               | 0      |                                         | 0                            | #DIV/0!                        |          |
|     | แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายออก)                      |                          |                 |        |                                         |                              |                                |          |
|     | 2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีอ.                              | 0                        | 0               | 0      |                                         | 0                            | #DIV/0!                        |          |
|     | 2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีอ.                           | 0                        | 0               | 0      |                                         | 0                            | #DIV/0!                        |          |
|     | งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)                               |                          |                 |        |                                         |                              |                                |          |
|     | 2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)                      | 0                        | 0               | 0      |                                         | 0                            | #DIV/0!                        |          |
|     | 2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาคหม้อแปลง (เครื่อง)             | 0                        | 0               | 0      |                                         | 0                            | #DIV/0!                        |          |
|     | รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6                  | 0                        | 0               | 0      |                                         | 0                            | #DIV/0!                        |          |
| 3   | งานแรงต่ำ (งาน)                                        |                          |                 |        |                                         |                              |                                |          |
|     | 3.1 ระยะทาง 0-250 ม.                                   | 0                        | 0               |        |                                         | 0                            | #DIV/0!                        |          |
|     | 3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.                                | 0                        | 0               |        |                                         | 0                            | #DIV/0!                        |          |
|     | รวม 3.1 + 3.2                                          | 0                        | 0               |        |                                         | 0                            | #DIV/0!                        |          |
|     | รวม 1 + 2 + 3                                          | 0                        | 0               |        |                                         | 0                            | 100.00                         |          |

หมายเหตุ มาตรฐานคุณภาพการบริการประชาชน

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

สรุปปัญหาอุปสรรค / อุปกรณขาดแคลน จาการงานสถานบริการประชาชน กฟฟ..... กฟส.โพธิ์ทองและกฟยโสธร..... กรุณำพำนำ 2562 ...

เอกสารแนบ 2

| ที่ | รายการ                                                                        | ปัญหาอุปสรรค / อุปกรณขาดแคลน                                                                    | แรงสูง      | แรงต่ำ | จำนวน                     | สาเหตุ / คำนวณ |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|---------------------------|----------------|
| 1   | การติดตั้งมิเตอร์ / ใหม่<br>เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์                           | - ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน<br>- ขาดแคลนมิเตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์<br>- ขาดแคลนมิเตอร์ 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

FM-ES-68/02

ไม่ต้องกรอกข้อมูล



| ที่ | รายการ                                                                                      | คำร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง 1) |                                         | คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง 2) |                             | หมายเหตุ |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------|----------|
|     |                                                                                             | จำนวน (งาน)                                          | ดำเนินการเสร็จ<br>ในเดือนปัจจุบัน (งาน) | จำนวน (งาน)                            | ดำเนินการแล้วเสร็จ<br>(งาน) |          |
| 1   | การติดตั้งบิตอร์                                                                            |                                                      |                                         |                                        |                             |          |
|     | 1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่                                                                      | 0                                                    | 49                                      | 49                                     | 0                           |          |
|     | 1.2 เปลี่ยน / เพิ่มขนาด มิเตอร์                                                             | 0                                                    | 1                                       | 1                                      | 0                           |          |
| 2   | งานขยายเซิร์ฟเวอร์                                                                          |                                                      |                                         |                                        |                             |          |
|     | 2.1 ขยายเซิร์ฟเวอร์ระบบจำหน่ายแรงสูง<br>พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่ม<br>ขนาดหม้อแปลง | 0                                                    | 0                                       | 0                                      | 0                           |          |
|     | 2.2 ขยายเซิร์ฟเวอร์ระบบจำหน่ายแรงต่ำ                                                        | 0                                                    | 0                                       | 0                                      | 0                           |          |
|     | จำนวน รวม                                                                                   | 0                                                    | 50                                      | 50                                     | 50                          | 0        |

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....กุมภาพันธ์ 62 .....

## 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบ<br>ไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                        | ไม่น้อยกว่า 90% | 320            | ผกป.         |
| 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% |                | ผกป.         |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                                                 |                 |                |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                                                   | ไม่น้อยกว่า 98% | 9075<br>9076   | ผบง.         |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                                                  | 100%            | 15368<br>15368 | ผบง.         |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ 62 .....

## 2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( Overall Standards )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน                    | ปัญหาอุปสรรค   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------------|----------------|
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                        | ไม่น้อยกว่า 95%  | <div>24444</div> <div>24444</div> | ผบง.           |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 100% | <div>0</div> <div>0</div>         | ผบต.           |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                          | ไม่น้อยกว่า 90%  |                                   | ผบต./ผกป./ผบง. |







รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ 62 .....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of PerFormance )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------------------------------------------|
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม<br>อยู่แล้ว |          |                | ผบต.                                               |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |                                                    |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                | ผบต.                                               |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 15             |                                                    |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |                                                    |
| ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)                                                                                                                                   |          |                |                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 34             |                                                    |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |                                                    |
| ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)                                                                                                                                   |          |                |                                                    |
| ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)                                                                                                                                   |          |                |                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          |                |                                                    |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                               |          |                | - กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด<br>เกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 0              |                                                    |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |                                                    |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              |                                                    |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 0              |                                                    |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          |                |                                                    |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              |                                                    |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.... กุมภาพันธ์ 62 .....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( 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%     | 0              | ผกป.         |
| ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 0              |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | 0              |              |
| 3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน<br>เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>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<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                         |          |                | ผบต./ผบง.    |
| - การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน<br>การใช้ไฟฟ้า                                                         | 100%     | 0              | ผบต./ผบง.    |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                       |          | 0              |              |
| ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                  |          | 0              |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | 0              |              |
| - การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                    | 100%     | 0              | ผบต./ผบง.    |
| ภายใน 7 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | 0              |              |
| ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                   |          | 0              |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                                                        |          | 0              |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ 62.....

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%     | 11<br>0        | ผบง.         |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                | 100%     | 0<br>0         | ผกป.         |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 0<br>0<br>0    | ผบต.         |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                         | 95%      | 0              | ผบง.         |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟล.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน..... กุมภาพันธ์ 62 .....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of PerFormance )

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                | ผบง.         |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                | ผบง.         |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 55             |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 63             |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |              |
| ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)                                                                                             |          |                |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | 0              | ผบง.         |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |              |
| ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)                                                                                             |          |                |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          |                |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด                                                                       | 100%     | 0              |              |
| ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                                                                                 |          |                |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          |                |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          |                |              |