



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กฟส.โพธิ์ทอง ถึง กฟจ.อ่างทอง
เลขที่ ก.๑ พธท.(บต.) ๒๒ /๒๕๖๓ วันที่ 05 ก.พ. 2563
เรื่อง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
เรียน ผจก.กฟจ.อ่างทอง
กฟส.โพธิ์ทอง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตาม
มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป.

นายณนทวัช ไรจน์จิวงษ์
(นายณนทวัช ไรจน์จิวงษ์)
ผจก.กฟส.โพธิ์ทอง
05 ก.พ. 2563

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน

กฟฟ. กฟส. เพื่อห้องและสภาพแวดล้อม ประจําเดือน มกราคม ๒๕๖๓

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการ สะสมจากเดือน ที่ผ่านมา (๑)	คำร้องที่เข้ารับ บริการประจำ เดือน (๒)	คำร้องที่ต้อง ดำเนินการ ทั้งหมด (รวม) (๓)	ผู้ให้บริการเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ			ดำเนินการ ไม่แล้ว เสร็จ (๖)	ปัญหา และ อุปสรรค (๗)
					รวม (๔)	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (๔.๑)	ต่ำกว่ามาตรฐาน คุณภาพบริการ (๔.๒)	คิดเป็น ร้อยละ (๕)	
๑	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)								
	๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	๐	๒๐	๒๐	๒๐	๒๐	๐	๑๐๐.๐๐	๐
	๑.๒ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	๐	๓๖	๓๖	๓๖	๓๖	๐	๑๐๐.๐๐	๐
	รวม ๑.๑ + ๑.๒	๐	๕๖	๕๖	๕๖	๕๖	๐	๑๐๐.๐๐	๐
	๑.๓ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐
	๑.๔ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	๐	๑๕	๑๕	๑๕	๑๕	๐	๑๐๐.๐๐	๐
๒	รวม ๑.๓ + ๑.๔	๐	๑๕	๑๕	๑๕	๑๕	๐	๑๐๐.๐๐	๐
	งานขยายเขตระบบแรงดัน (งาน)								
	แรงสูง (การติดตั้งขยายเขตสายนอก)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐
	๒.๑ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควี.เอ.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐
	๒.๒ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. ขึ้นไป หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควี.เอ.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐
๓	๒.๓ หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควี.เอ.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐
	๒.๔ หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควี.เอ.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)								
	๒.๕ หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐
	๒.๖ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐
	รวม ๒.๕ + ๒.๖ + ๒.๓ + ๒.๔ + ๒.๕ + ๒.๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐
๓	งานแรงดัน (งาน)								
	๓.๑ ระยะทาง ๐-๒๕๐ ม.	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐
	๓.๒ ระยะทาง ๒๕๑-๑๐๐๐ ม.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐
	รวม ๓.๑ + ๓.๒	๑	๑	๑	๑	๑	๑	๑๐๐.๐๐	๐
รวม ๑ + ๒ + ๓		๑	๕๖	๕๗	๕๗	๕๗	๑	๑๐๐.๐๐	๐

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลช่องที่ (๑),(๒) นับคำร้องทุกฉบับที่มีคำร้องขอใช้ไฟประจำเดือน

- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ช่อง (๖) โปรดดูรายละเอียดประกอบภาระกิจ ๑ ตามเอกสารแนบ ๑ และ ๒

- คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา ช่อง (๑) และคำร้องที่รับบริการประจำเดือน ช่อง (๒) ให้แจ้งรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ ๓

ที่	รายการ	ดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ	ผู้ที่ไม่ทำงาน		ผู้ให้เงิน		ผู้ให้เงิน		เกินมาตรฐาน คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ไม่เกินมาตรฐาน คุณภาพบริการ	เกินมาตรฐาน คุณภาพบริการ	ไม่เกินมาตรฐาน คุณภาพบริการ	เกินมาตรฐาน คุณภาพบริการ		
๑	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)									
	๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	๐	๐				๐	๑๐๐.๐๐		
	๑.๒ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	๐	๐				๐	๑๐๐.๐๐		
	รวม ๑.๑ + ๑.๒	๐	๐				๐	๑๐๐.๐๐		
	๑.๓ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	๐	๐				๐	#DIV/0!		
	๑.๔ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	๐	๐				๐	๑๐๐.๐๐		
๒	รวม ๑.๓ + ๑.๔	๐	๐				๐	๑๐๐.๐๐		
	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)									
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)									
	๒.๑ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควีเอ.	๐	๐	๐			๐	#DIV/0!		
	๒.๒ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. ขึ้นไป หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควีเอ.	๐	๐	๐			๐	#DIV/0!		
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)									
๓	๒.๓ หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควีเอ.	๐	๐	๐			๐	#DIV/0!		
	๒.๔ หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควีเอ.	๐	๐	๐			๐	#DIV/0!		
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)									
	๒.๕ หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	๐	๐	๐			๐	#DIV/0!		
	๒.๖ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	๐	๐	๐			๐	#DIV/0!		
	รวม ๒.๑ + ๒.๒ + ๒.๓ + ๒.๔ + ๒.๕ + ๒.๖	๐	๐	๐			๐	๑๐๐.๐๐		
๔	งานแรงต่ำ (งาน)									
	๓.๑ ระยะทาง ๐-๒๕๐ ม.	๐	๐				๐	#DIV/0!		
	๓.๒ ระยะทาง ๒๕๑-๑๐๐๐ ม.	๐	๐				๐	๑๐๐.๐๐		
	รวม ๓.๑ + ๓.๒	๐	๐				๐	๑๐๐.๐๐		

หมายเหตุ ขาดฐานข้อมูลภาพบริการประชาชน

PM-ES-๖๘/๐๒

ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ ๑.๒ ในเขตชุมชน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ

๑. การติดตั้งมิเตอร์ ๑.๑ ในเมือง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๕ วันทำการ

๒. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน ๒๕๐-๒,๐๐๐ เควีเอ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕๕ วันทำการ

๓. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง ระยะทาง ไม่เกิน ๒๕๐ เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

๔. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค / อุปการณ์ขาดแคลน	บรรจุ	แรงต่ำ	จำนวน	สาเหตุ / คำชี้แจง
๑	การติดตั้งมิเตอร์ / ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิเตอร์ ขนาด ๕(๑๕) แอมป์ - ขาดแคลนเบ็ดเตอร์ ขนาด แอมป์	- - -	๐ - -	ราย เครื่อง เครื่อง	
๒	งานขยายเขตแรงสูงพร้อมติดตั้ง หม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาด หม้อแปลง (งาน)	- ผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ชำระเงิน	๐ -	- -	ราย	
๓	งานขยายเขตแรงต่ำ	- ผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ชำระเงิน	-	๐ -	ราย	

FM-ES-๒๘/๐๒

ขมดณญญ ฐษญ ชนดอุปกรณ ษนค จำนวนท่วค

นคองกรณอชอญล

ที่	รายการ	เรื่องที่กำลังดำเนินการสะสมจากรเดือนที่ผ่านมา (ช่อง		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง ๒)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
๑	การติดตั้งมิเตอร์					
	๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่	๐	๕๖	๕๖	๕๖	๐
	๑.๒ เปลี่ยน / เพิ่มขนาด มิเตอร์	๐	๑๕	๑๕	๑๕	๐
๒	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	๒.๑ ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง	๐	๐	๐	๐	๐
	พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง					
	๒.๒ ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	๑	๑	๑	๑	๐
	จำนวนรวม	๑	๗๒	๗๒	๗๒	๐

FM-ES-๖๘/๐๒

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....มกราคม ๒๕๖๓

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบ กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๓ ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกิน ๓ ช.ม. แต่ไม่เกิน ๔ ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๐	ผกป.
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น สายลักษณะอักษร) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๓ เดือน (เรื่อง) - เกิน ๓ เดือน แต่ไม่เกิน ๔ เดือน (เรื่อง) - เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๐	ผกป.
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๒.๓.๑ ไม่น้อยกว่า ๙๘% ๑๐๐%	๙๑๘๖ ๙๑๘๖ ๑๕๖๐๓ ๑๕๖๐๓	ผกป. ผกป.
รวมโพธิ์ทองและแสวงหา		๒๔๗๘๙	T-Code ZDMR๓๐๔

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓

ของหน่วยงาน กฟผ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน..... มกราคม ๒๕๖๓

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๒๔,๗๘๙ ๒๔,๗๘๙	ผบง.
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐%	๐ ๐ ๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%		ผบต./ผกป./ผบง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

รายงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน..... มกราคม ๒๕๖๓

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมายการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า		
๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อ แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	ผลป.
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า		๐
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓		๐
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	ผลป.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๖ ชม. (ราย)		๐
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๗-๒๔ ชม. (ราย)		๐
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

รายงาน กฟภ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน..... มกราคม ๒๕๖๓

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมายการดำเนินงาน	ข้อมูลอุปสรรค
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว		ผลบ.
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)		
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่ ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส		ผลบ.
- เขตเมือง	๑๐๐%	๒๑
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		
ภายในวันทำการที่ ๒ (ราย)		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๓
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		
ภายในวันทำการที่ ๔ (ราย)		
ภายในวันทำการที่ ๕ (ราย)		
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส		- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด
- เขตเมือง	๑๐๐%	เกินกว่า ๓๐ แอมป์ใช้งาน
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๐
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓

รายงาน กฟผ.....กฟล.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน... มกราคม ๒๕๖๓

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมายการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)		
๓.๒.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๒๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	ผกป.
ภายใน ๒๖ - ๓๕ วันทำการ (ราย)		๒
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐
๓.๒.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลง เกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ภายใน ๔๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	ผกป.
ภายใน ๔๑ - ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๑
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ		
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า		ผบต./ผบง.
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สิน การใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	ผบต./ผบง.
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐
ภายใน ๑๑ - ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	ผบต./ผบง.
ภายใน ๗ วันทำการ (ราย)		๐
ภายใน ๘ - ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓

งาน กฟผ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน..... มกราคม ๒๕๖๓

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมายการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	ผบง. ๑๓ T-Code ZCAOR๐๐๑ ๐
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแ ไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำ	๑๐๐%	ผกบ.
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ หน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕	๑๐๐%	๐ ผบต. ๐ ๐
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟ การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๙๕%	๐ ผบง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓

รายงาน กฟผ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน..... มกราคม ๒๕๖๓

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมายการดำเนินงาน	ข้อมูลอุปสรรค
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)		ผบง.
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก		ผบง.
- เขตเมือง	๑๐๐%	๒๑๑
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๒๒๘
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		
ภายในวันทำการที่ ๓ (ราย)		
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๐ ผบง.
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		
ภายในวันทำการที่ ๒ (ราย)		
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	๐
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		