



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กฟส.โพธิ์ทอง

เลขที่ ก.๑ พธท.(บต.)

เรื่อง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟส.อ่างทอง

ถึง กฟส.อ่างทอง

วันที่ ๑๓ ม.ค. ๒๕๖๓

กฟส.โพธิ์ทอง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ธ.ค. ๒๕๖๒ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

(ลายเซ็น)

(นายณนทวัฒน์ ไรจน์รจิวงษ์)

ผจก.กฟส.โพธิ์ทอง

๑๓ ม.ค. ๒๕๖๓

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทรศัพท์ ๐๓๕-๖๙๑๕๐๗

โทรสาร ๐๓๕๖๔๐๒๖๐

နေမိမိလွန်ကျယ်ပြန့်သောနေရာများရှိသည်။

กฟฟ. กฟส. โทรศัพท์และภาพแสงฯ ประจําได้ขึ้น จี.แกม ๒๕๖๒

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการดำเนินการ สะสมจากเดือน ที่ผ่านมา (๑)	คำร้องที่ขอรับ บริการประจำ เดือน (๒)	คำร้องที่ต้อง ดำเนินการ ทั้งหมด (รวม) (๓)	ผู้ให้พิจารณาและดำเนินการแล้วเสร็จ				ดำเนินการ ไม่แล้ว เสร็จ (๖)	ปัญหา และ อุปสรรค
					รวม (๔)	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (๔.๑)	ต่ำกว่ามาตรฐาน คุณภาพบริการ (๔.๒)	คิดเป็น ร้อยละ (๕)		
๑	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)									
	๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	๐	๒๖	๒๖	๒๖	๒๖	๐	๑๐๐.๐๐	๐	
	๑.๒ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	๐	๓๕	๓๕	๓๕	๓๕	๐	๑๐๐.๐๐	๐	
	รวม ๑.๑ + ๑.๒	๐	๖๑	๖๑	๖๑	๖๑	๐	๑๐๐.๐๐	๐	
	๑.๓ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/0!	๐	
	๑.๔ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	๐	๕	๕	๕	๕	๐	๑๐๐.๐๐	๐	
	รวม ๑.๓ + ๑.๔	๐	๕	๕	๕	๕	๐	๑๐๐.๐๐	๐	
	งานขยายเขตระบบไฟฟ้าใหม่ (งาน)									
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายลม)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/0!	๐	
	๒.๑ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควี.อ.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/0!	๐
	๒.๒ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. ขึ้นไป, หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควี.อ.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/0!	๐
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายลม)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/0!	๐
	๒.๓ หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควี.อ.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/0!	๐
	๒.๔ หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควี.อ.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/0!	๐
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)									
	๒.๕ หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/0!	๐
	๒.๖ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/0!	๐
	รวม ๒.๑ + ๒.๒ + ๒.๓ + ๒.๔ + ๒.๕ + ๒.๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/0!	๐
	งานแรงดัน (งาน)									
	๓.๑ ระยะทาง ๐-๒๕๐ ม.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/0!	๐
	๓.๒ ระยะทาง ๒๕๑-๑๐๐๐ ม.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/0!	๐
	รวม ๓.๑ + ๓.๒	๐	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/0!	๐
	รวม ๑ + ๒ + ๓	๐	๖๖	๖๖	๖๖	๖๖	๐	๑๐๐.๐๐	๐	

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงใบเพิ่มแหล่งข้อที่ (ด.) (๒) นี้เป็นคำร้องขอขึ้นบัญชีผู้มีรายได้น้อย

ที่	รายการ	ดำเนินการ ไม่เสร็จ	ผู้ที่ไม่ชำระเงิน		ผู้ชำระเงิน		เกินมาตรฐาน คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ไม่เกินมาตรฐาน คุณภาพบริการ	เกินมาตรฐาน คุณภาพบริการ		
๑	ณ วันที่ตั้งมีเตอร์ (ราย)							
	๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ไม่เจตชน)	๐	๐			๐	๑๐๐.๐๐	
	๑.๒ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเจตชน)	๐	๐			๐	๑๐๐.๐๐	
	รวม ๑.๑ + ๑.๒	๐	๐			๐	๑๐๐.๐๐	
	๑.๓ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ไม่เจตชน)	๐	๐			๐	#DIV/0!	
	๑.๔ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเจตชน)	๐	๐			๐	๑๐๐.๐๐	
	รวม ๑.๓ + ๑.๔	๐	๐			๐	๑๐๐.๐๐	
๒	งานขยายระบบแล้วพบ (งาน)							
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายส่ง)							
	๒.๑ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควีเอ.	๐	๐	๐		๐	#DIV/0!	
	๒.๒ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. ขึ้นไป, หม้อแปลง ๒๕๑-๕,๐๐๐ เควีเอ.	๐	๐	๐		๐	#DIV/0!	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายส่ง)							
	๒.๓ หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควีเอ.	๐	๐	๐		๐	#DIV/0!	
	๒.๔ หม้อแปลง ๒๕๑-๕,๐๐๐ 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!	
๓	รวม ๒.๑ + ๒.๒ + ๒.๓ + ๒.๔ + ๒.๕ + ๒.๖	๐	๐	๐		๐	๑๐๐.๐๐	
	งานแรงต่ำ (งาน)							
	๓.๑ ระยะทาง ๐-๒๕๐ ม.	๐	๐			๐	#DIV/0!	
	๓.๒ ระยะทาง ๒๕๑-๑,๐๐๐ ม.	๐	๐			๐	#DIV/0!	
	รวม ๓.๑ + ๓.๒	๐	๐			๐	#DIV/0!	
	รวม ๑ + ๒ + ๓	๐	๐			๐	๑๐๐.๐๐	

หมายเหตุ มาตรฐานคุณภาพการบริการประชาชน

๑. ภาวดีตั้งมีเตอร์ ๑.๑. ในเมือง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ ๑.๒ ในเขตชนบท ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ
๒. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๕ วันทำการ
๓. ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน ๒๕๐-๒,๐๐๐ เควีเอ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕๕ วันทำการ

เอกสารแนบ ๒		เอกสารแนบ ๒				
ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค / อุปการณ์ขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	จำนวน	สาเหตุ / คำชี้แจง
๑	การติดตั้งมิเตอร์ / ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด ๕(๑๕) แอมป์ - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด ๖๐(๑๕) แอมป์	-	๐	ราย เครื่อง เครื่อง	
๒	งานขยายเขตแรงสูงพร้อมติดตั้ง หม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาด หม้อแปลง (งาน)	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน	๐	-	ราย	
๓	งานขยายเขตแรงต่ำ	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน	-	๐	ราย	

หมายเหตุ ระบุ ชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนแก้ไข

FM-ES-๒๘/๐๒

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง ๑)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง ๒)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
๑	การติดตั้งมิเตอร์					
	๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่	๐	๒๑	๒๑	๒๑	๐
	๑.๒ เปลี่ยน / เพิ่มขนาด มิเตอร์	๐	๕	๕	๕	๐
๒	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	๒.๑ ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่ม ขนาดหม้อแปลง	๐	๐	๐	๐	๐
	๒.๒ ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	๐	๐	๐	๐	๐
	จำนวนรวม รวม	๐	๒๖	๒๖	๒๖	๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟผ. กฟผ. โขงหลวง ประจำปีเดือน ธันวาคม ๖๒

มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

รายละเอียด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ข้อมูลเปรียบเทียบ
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๓ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนภายใน ๓ ชม. แต่ไม่เกิน ๔ ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%		ขณ.
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน (ร้องเรียนเขียนลายลักษณ์อักษร) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๓ เดือน (เรื่อง) - เกิน ๓ เดือน แต่ไม่เกิน ๔ เดือน (เรื่อง) - เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%		ขณ.
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๙%	๙๙.๗๗%	ขณ.
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	ขณ.
รวมโหม่งและแสวงหา		๒๕๖/๑๐๐	T-Code ZOMR๑๐๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟผ. กฟผ. โขขันธ์ ประจำเดือน ธันวาคม ๖๒

มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในเวลาคงเดิมไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๒๕๖๒๙ ๒๕๖๓๙	ผบง.
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับข้อร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐%	๐ ๐ ๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๓๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%		ผบง./ผกป./ผบง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน.....ธันวาคม ๖๒

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100% 100%	 	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๖ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๗-๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	100%	 	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟผ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน..... ธันวาคม ๖๒

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว			ผลบด.
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)			
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน			ผลบด.
๓๐ แอมป์ ๓ เฟส			
- เขตเมือง	๑๐๐%	๒๑	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ ๒ (ราย)			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%		
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๑๓	
ภายในวันทำการที่ ๔ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ ๕ (ราย)			
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส			
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑	- กฟผ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	เกินกว่า ๓๐ แอมป์ใช้
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๐	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟผ.....กฟส.ไฟฟ้ทอง.....ประจำเดือน.....ธันวาคม ๖๒

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	การดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)			
๓.๒.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๒๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๒	ผกป.
ภายใน ๒๖ - ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	
๓.๒.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๔๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐	ผกป.
ภายใน ๔๑ - ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า			ผบต./ผบง.
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน 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 กฟภ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน..... ธันวาคม ๖๒

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%		ผบง. ๑๔ T-Code ZCAOR ○
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%		ผกป.
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	○ ผบต. ○ ○	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๙๕%	○ ผบง.	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๒

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน..... ธันวาคม ๖๒

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	การดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)			สบง.
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			สบง.
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๕๓	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)			
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๙๑	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ ๓ (ราย)			
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)			
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๐	สบง.
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)			