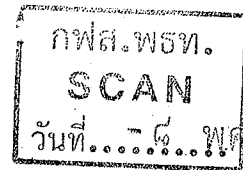




การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กฟส.โพธิ์ทอง ถึง กฟจ.อ่างทอง
เลขที่ ก.๑ กฟส.อ.พธท.(บต.) ๓๐๐๐๔/๒๕๖๓ วันที่ - ๘ พ.ค. ๒๕๖๓
เรื่อง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
เรียน ผจก.กฟจ.อ่างทอง
กฟส.โพธิ์ทอง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตาม
มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๓ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

For the Director
(นายพนธ์วิทย์ วิจารณ์จิรังษ์)
ผจก.กฟส.โพธิ์ทอง
- ๘ พ.ค. ๒๕๖๓

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน

กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทองและกฟยแสวงหา.....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๓

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการ ดำเนินการ สะสมจากเดือน ที่ผ่านมา (๑)	คำร้องที่ขอรับ บริการประจำ เดือน (๒)	คำร้องที่ต้อง ดำเนินการ ทั้งหมด (รวม) (๓)	ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ				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	๔๐	๔๐	๔๐	๔๐	๐	๑๐๐.๐๐	๐	
	๑.๒ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	๐	๙๑	๙๑	๙๑	๙๑	๐	๑๐๐.๐๐	๐	
	รวม ๑.๑ + ๑.๒	๐	๑๓๑	๑๓๑	๑๓๑	๑๓๑	๐	๑๐๐.๐๐	๐	
	๑.๓ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	๐	๗๒	๗๒	๗๒	๗๒	๐	๑๐๐.๐๐	๐	
	๑.๔ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	๐	๓๗	๓๗	๓๗	๓๗	๐	๑๐๐.๐๐	๐	
	รวม ๑.๓ + ๑.๔	๐	๑๐๙	๑๐๙	๑๐๙	๑๐๙	๐	๑๐๐.๐๐	๐	
๒	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน) แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)									
	๒.๑ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควีเอ.	๐	๒	๒	๒	๒	๐	๑๐๐.๐๐	๐	
	๒.๒ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควีเอ.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)									
	๒.๓ หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควีเอ.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐	
	๒.๔ หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควีเอ.	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 ๒.๑ + ๒.๒ + ๒.๓ + ๒.๔ + ๒.๕ + ๒.๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐	
๓	งานแรงต่ำ (งาน)									
	๓.๑ ระยะทาง ๐-๒๕๐ ม.		๔	๔	๑	๑	๑	๒๕.๐๐	๓	
	๓.๒ ระยะทาง ๒๕๑-๑๐๐๐ ม.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐	
	รวม ๓.๑ + ๓.๒	๐	๔	๔	๑	๑	๑	๒๕.๐๐	๓	
	รวม ๑ + ๒ + ๓	๐	๒๔๔	๒๔๔	๒๔๑	๒๔๑	๑	๙๘.๗๗	๓	

- หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลช่องที่ (๑),(๒) นับคำร้องทุกฉบับที่มายื่นคำร้องขอใช้ไฟประจำเดือน
- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ช่อง (๖) โปรดดูรายละเอียดประกอบการชี้แจง ฯ ตามเอกสารแนบ ๑ และ ๒
- คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา ช่อง (๑) และคำร้องที่รับบริการประจำเดือน ช่อง (๒) ให้ชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ ๓

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค / อุปกรณ์ขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	จำนวน	สาเหตุ / คำชี้แจง
๑	การติดตั้งมิเตอร์ / ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด ๕(๑๕) แอมป์ - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด แอมป์	- - -	○ 	ราย เครื่อง เครื่อง	
๒	งานขยายเขตแรงสูงพร้อมติดตั้ง หม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาด หม้อแปลง (งาน)	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน	○ 	- 	ราย	
๓	งานขยายเขตแรงต่ำ	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน	- 	○ 	ราย	

หมายเหตุ ระบุ ชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

FM-ES-๖๘/๐๒

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

ที่	รายการ	ร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง ๒)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
๑	การติดตั้งมิเตอร์					
	๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่	๐	๐	๘๖	๘๖	๐
	๑.๒ เปลี่ยน / เพิ่มขนาด มิเตอร์	๐	๐	๒๔	๒๔	๐
๒	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	๒.๑ ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่ม ขนาดหม้อแปลง	๐	๐	๔	๔	๐
	๒.๒ ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	๐	๐	๔	๔	๓
	จำนวนรวม	๐	๐	๑๑๘	๑๑๘	๓

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๓

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบ กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๓ ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกิน ๓ ชม. แต่ไม่เกิน ๔ ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๐	ผกบ.
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน ๓ เดือน (เรื่อง) - เกิน ๓ เดือน แต่ไม่เกิน ๔ เดือน (เรื่อง) - เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๐	ผกบ.
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๙,๒๐๙ ๙,๒๐๙	ผบง.
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๕,๖๕๕ ๑๕,๖๕๕	ผบง.
รวมโพธิ์ทองและแสวงหา		๒๔,๘๖๔	T-Code ZDMR๓๐๔

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๓

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๒๔,๘๖๔ ๒๔,๘๖๔	ผบก.
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./ผกบ./ผบก.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

หน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน เมษายน 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%	ผกบ.
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า		๑
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓		๑
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	ผกบ.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๖ ชม. (ราย)		๔
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๗-๒๔ ชม. (ราย)		๐
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

หน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๓

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ		เป้าหมายการดำเนิน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๒	ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว		ผบต.
๓.๒.๑	ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)		
๓.๒.๑.๑	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่ ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส		ผบต.
- เขตเมือง	๑๐๐%	๒๒	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ ๒ (ราย)			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๓	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ ๔ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ ๕ (ราย)			
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)			
๓.๒.๑.๒	ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส		- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ใช้งาน
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๐	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)			
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

หน่วยงาน กฟภ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๓

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมายการดำเนิน	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)		๒
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ		
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า		ผบต./ผบง.
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์ การใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	ผบต./ผบง.
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐
ภายใน ๑๑ - ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	ผบต./ผบง.
ภายใน ๗ วันทำการ (ราย)		๐
ภายใน ๘ - ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

หน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๓

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมายการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	ผบง. ๒๐ T-Code ZCAOR๐๐๑ ๐
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแ ไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำ	๑๐๐%	ผกบ. ๑
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 กฟภ. ปี ๒๕๖๓

หน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๓

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมายการดำเนิน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)		ผบง.
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก		ผบง.
- เขตเมือง	๑๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๙
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๒๕
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 ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	๐
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		