

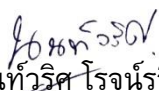


การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.โพธิ์ทอง ถึง กฟจ.อ่างทอง
เลขที่ ก.๑ กฟส.อ.พท.(บต.) ๓๕๐๒๖/๒๕๖๓ วันที่ ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๓
เรื่อง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพ
บริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓
เรียน ผจก.กฟจ.อ่างทอง

กฟส.โพธิ์ทอง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการ
ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป


(นายณนทวัตร ไรจน์รจิวงษ์)
ผจก.กฟส.โพธิ์ทอง

แผนบริการลูกค้าและการตลาด

โทรศัพท์. 0๓๕-๖๙๑๕๐๗

โทรสาร. ๐๓๕๖๔๐๒๖๐

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน
กฟส.โพธิ์ทอง และ กฟยแสวงหา ประจำเดือน มิถุนายน 2563

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการ ดำเนินการ สะสมจากเดือน ที่ผ่านมา (1)	คำร้องที่ขอรับ บริการประจำ เดือน (2)	คำร้องที่ต้อง ดำเนินการ ทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้ใช้ไฟฟ้าระงเงินและดำเนินการแล้วเสร็จ			ดำเนินการ ไม่แล้ว เสร็จ (6)	ปัญหา และ อุปสรรค (7)
					รวม (4)	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.1)	ต่ำกว่ามาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.2)	คิดเป็น ร้อยละ (5)	
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)								
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	0	36	36	36	36	0	100.00	0
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	0	36	36	36	36	0	100.00	0
	รวม 1.1 + 1.2	0	72	72	72	72	0	100.00	0
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	0	30	30	30	30	0	100.00	0
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	0	48	48	48	48	0	100.00	0
	รวม 1.3 + 1.4	0	78	78	78	78	0	100.00	0
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน) แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)								
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.	0	1	1	1	1	0	100.00	0
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)								
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีเอ.	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)								
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0
	2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (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
3	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	150	150	150	150	0	100.00	0

หมายเหตุ - คำร้องที่นำมาลงในข้อมูลช่องที่ (1),(2) นับคำร้องทุกฉบับที่มายื่นคำร้องขอใช้ไฟประจำเดือน

- การดำเนินการไม่แล้วเสร็จ ช่อง (6) โปรดดูรายละเอียดประกอบการชี้แจง ฯ ตามเอกสารแนบ 1 และ 2

FM-ES-68/02

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

(กรอกข้อมูลช่องสีเขียว)

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค / อุปกรณ์ขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	จำนวน	สาเหตุ / คำชี้แจง
1	การติดตั้งมิเตอร์ / ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์ - ขาดแคลนมิตอร์ ขนาด 15(45) แอมป์	—	0	ราย	
			—		เครื่อง	
			—	120	เครื่อง	
2	งานขยายเขตแรงสูงพร้อมติดตั้ง หม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาด หม้อแปลง (งาน)	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน	0	—	ราย	
3	งานขยายเขตแรงต่ำ	- ผู้ใช้ไฟยังไม่ชำระเงิน	—	0	ราย	

หมายเหตุ ระบุ ชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

FM-ES-68/02

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

ที่	รายการ	ร้องที่ค้างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง 1)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง 2)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
1	การติดตั้งมิเตอร์					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่	0	0	72	72	0
	1.2 เปลี่ยน / เพิ่มขนาด มิเตอร์	0	0	78	78	0
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	2.1 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง	0	0	0	0	0
	พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่ม ขนาดหม้อแปลง					
	2.2 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	0	0	0	0	0
	จำนวนรวม	0	0	150	150	0

FM-ES-68/02

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

ของหน่วยงาน กฟส.โพธิ์ทอง ประจำเดือน มิถุนายน 2563

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณี	ไม่น้อยกว่า 90%	2	ผกป.
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง)			
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง)			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	0	ผกป.
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า			
- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)			
- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน (เรื่อง)			
- เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)			
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	9,280	ผบง.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		9,280	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	15,761	ผบง.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		15,761	
รวมโพธิ์ทองและแสวงหา		25,041	T-Code ZDMR304

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

ของหน่วยงาน กฟส.โพธิ์ทอง ประจำเดือน มิถุนายน 2563

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	25,041 25,041	พบง.
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	0 2 0 0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%		พบต./ผกป./พบง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

ของหน่วยงาน กฟส.โพธิ์ทอง ประจำเดือน มิถุนายน 2563

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			ผกป.
การแจ้งดับไฟ	100%		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
การปฏิบัติงาน	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้(ราย)			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%		ผกป.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)		0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)		0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

ของหน่วยงาน กฟส.โพธิ์ทอง ประจำเดือน มิถุนายน 2563

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว			พบต.
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			พบต.
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		26	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		1	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		1	
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		13	
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)		2	
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)		1	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด เกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

ของหน่วยงาน กฟส.โพธิ์ทอง ประจำเดือน มิถุนายน 2563

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)			
3.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%		ผกป.
ภายใน 25 วันทำการ (ราย)		0	
ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%		ผกป.
ภายใน 40 วันทำการ (ราย)		0	
ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า			ผบต./ผบง.
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		ผบต./ผบง.
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	
ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		ผบต./ผบง.
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)		0	
ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

ของหน่วยงาน กฟส.โพธิ์ทอง ประจำเดือน มิถุนายน 2563

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	15 0	ผบง. T-Code ZCAOR001
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	1	ผกป.
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำ - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ	100%	0 0 0	ผบต.
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	0	ผบง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2563

ของหน่วยงาน กฟส.โพธิ์ทอง ประจำเดือน มิถุนายน 2563

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)			ผบง.
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			ผบง.
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	
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 ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	0	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)			