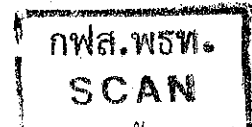




การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กฟส.โพธิ์ทอง

ถึง กฟจ.อ่างทอง

เลขที่ ก.๑ กฟส.อ.พธท.(บต.) ๓๕๐๒/๒๕๖๓ วันที่ ๕ ส.ค. ๒๕๖๓

เรื่อง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

เรียน ผจก.กฟจ.อ่างทอง

กฟส.โพธิ์ทอง ขอรายงานสรุปสถานะบริการประชาชนและรายงานผลการดำเนินการตาม
มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓ (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและดำเนินการต่อไป

พณรัตน์
(นายพนรัตน์ ไรจน์รจิวงษ์)

ผจก.กฟส.โพธิ์ทอง

- ๕ ส.ค. ๒๕๖๓

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทรศัพท์. ๐๓๕-๖๔๑๕๐๗

โทรสาร. ๐๓๕๖๔๐๒๖๐

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน

กฟฟ. กฟส.โพธิ์ทองและกฟย.แสวงหา ประจำปีเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

ที่	รายการ	คำร้องที่ค้างการดำเนินการ ดำเนินการ สะสมจากเดือน ที่ผ่านมา (๑)	คำร้องที่ขอรับ บริการประจำ เดือน (๒)	คำร้องที่ต้อง ดำเนินการ ทั้งหมด (รวม) (๓)	ผู้ให้บริการและดำเนินการแล้วเสร็จ			ดำเนินการ ไม่แล้ว เสร็จ (๖)	ปัญหา และ อุปสรรค (๗)
					รวม	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (๔.๑)	ต่ำกว่ามาตรฐาน คุณภาพบริการ (๔.๒)	คิดเป็น ร้อยละ (๕)	
๑	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)								
	๑.๑ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	๐	๘๕	๘๕	๘๕	๘๕	๐	๑๐๐.๐๐	๐
	๑.๒ มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	๐	๔๐	๔๐	๔๐	๔๐	๐	๑๐๐.๐๐	๐
	รวม ๑.๑ + ๑.๒	๐	๑๒๕	๑๒๕	๑๒๕	๑๒๕	๐	๑๐๐.๐๐	๐
	๑.๓ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	๐	๔๐	๔๐	๔๐	๔๐	๐	๑๐๐.๐๐	๐
	๑.๔ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	๐	๔๐	๔๐	๔๐	๔๐	๐	๑๐๐.๐๐	๐
	รวม ๑.๓ + ๑.๔	๐	๘๐	๘๐	๘๐	๘๐	๐	๑๐๐.๐๐	๐
๒	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)								
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)								
	๒.๑ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควี.อ.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐
	๒.๒ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. ขึ้นไป หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควี.อ.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)								
	๒.๓ หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควี.อ.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐
	๒.๔ หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควี.อ.	๐	๐	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!	๐
๓	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
	งานแรงต่ำ (งาน)								
	๓.๑ ระยะทาง ๐-๒๕๐ ม.		๕	๕	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	๕	๕	๑	๑	๑	๒๕.๐๐	๓
	รวม ๑ + ๒ + ๓	๐	๒๐๘	๒๐๘	๒๐๕	๒๐๕	๑	๙๘.๕๖	๓

หมายเหตุ - คำร้องที่รวมในข้อมูลของที่ (๑),(๒) นับคำร้องทุกฉบับที่มายื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้า

- การดำเนินการแล้วเสร็จ ของ (๖) โปรดดูรายละเอียดประกอบการชี้แจง ฯ ตามเอกสารแนบ ๑ และ ๒
- คำร้องที่ค้างการดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา ของ (๑) และคำร้องที่รับบริการประจำเดือน ของ (๒) ให้ชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมในเอกสารแนบ ๓

ที่	รายการ	ดำเนินการ ไปแล้วเสร็จ	ผู้ใช้งบประมาณ		ผู้ใช้งบประมาณ		คุณภาพการบริการ คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ดำเนินการแล้วเสร็จ			
					คุณภาพบริการ	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	๑๐๐.๐๐		
	๑.๔ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	๐	๐		๐	๑๐๐.๐๐		
	รวม ๑.๓ + ๑.๔	๐			๐	๑๐๐.๐๐		
๒	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)							
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)							
	๒.๑ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควี.อ.	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!		
	๒.๒ ระยะทาง ๐-๕๐๐ ม. ขึ้นไป หม้อแปลง ๒๕๑-๕,๐๐๐ เควี.อ.	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!		
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)							
	๒.๓ หม้อแปลง ๐-๒๕๐ เควี.อ.	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!		
	๒.๔ หม้อแปลง ๒๕๑-๕๐๐๐ เควี.อ.	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!		
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)							
	๒.๕ หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!		
	๒.๖ เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	๐	๐	๐	๐	#DIV/๐!		
	รวม ๒.๑ + ๒.๒ + ๒.๓ + ๒.๔ + ๒.๕ + ๒.๖	๐	๐		๐			
๓	งานแรงต่ำ (งาน)							
	๓.๑ ระยะทาง ๐-๒๕๐ ม.	๐	๐		๐	๒๕.๐๐		
	๓.๒ ระยะทาง ๒๕๑-๑๐๐๐ ม.	๐	๐		๐	#DIV/๐!		
	รวม ๓.๑ + ๓.๒	๐	๐		๐	๒๕.๐๐		
	รวม ๑ + ๒ + ๓	๐	๐		๐	๔๘.๕๖		

หมายเหตุ มาตราฐานคุณภาพการบริการประชาชน

- การติดตั้งมิเตอร์ ๑.๑ ในเมือง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒ วันทำการ ๑.๒ ในเขตชุมชน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕ วันทำการ
- ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พิจารณาติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน ๒๕๐๐-๒๕๐๐๐ เควี.อ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๕ วันทำการ
- ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พิจารณาติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน ๒๕๐๐-๒๕๐๐๐ เควี.อ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕๕ วันทำการ
- ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทาง ไม่เกิน ๒๕๐ เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันทำการ

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค / อุปกรณืขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	จำนวน	สาเหตุ / คำชี้แจง
๑	การติดตั้งมิเตอร์ / ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิเตอร์ ขนาด ๕(๑๕) แอมป์ - ขาดแคลนมิเตอร์ ขนาด ๑๕(๕๕) แอมป์	-	๐	ราย	
			-	๔๘	เครื่อง	
					เครื่อง	
๒	งานขยายเขตแรงสูงพร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาดหม้อแปลง (งาน)	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน	๐	-	ราย	
๓	งานขยายเขตแรงต่ำ	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน	-	๐	ราย	

หมายเหตุ ระบุ ชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด FM-ES-๖๘/๐๒

ไม่ต้องการออกข้อมูล

ที่	รายการ	ร้องที่ต่างดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (ช่อง ๑)		คำร้องที่ขอรับในเดือนปัจจุบัน (ช่อง ๒)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
๑	การติดตั้งอินเตอร์					
	๑.๑ อินเตอร์ติดตั้งใหม่	๐	๐	๑๔๓	๑๔๓	๐
	๑.๒ เปลี่ยน / เพิ่มขนาด อินเตอร์	๐	๐	๕๔	๕๔	๐
๒	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	๒.๑ ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง	๐	๐	๐	๐	๐
	พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่ม					
	ขนาดหม้อแปลง					
	๒.๒ ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	๐	๐	๐	๐	๓
	จำนวนรวม	๐	๐	๒๔๑	๒๔๑	๓

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

ของหน่วยงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก ระบบ กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๓ ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกิน ๓ ชม. แต่ไม่เกิน ๔ ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	○ ○	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%	○	ผกบ.
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๙,๒๙๙ ๙,๒๙๙	ผบง.
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๕,๘๐๓ ๑๕,๘๐๓	ผบง.
รวมโพธิ์ทองและแสวงหา		๒๕,๑๐๒	T-Code ZDMR๓๐๔

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓

ของหน่วยงาน กฟผ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%		ผบง.
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)		๒๕,๑๐๒	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๒๕,๑๐๒	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐%	○	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		○	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		○	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%		ผบต./ผกป./ผบง.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

รายงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	ผกป. ๑ ๑
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๖ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๗-๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	ผกป. ๐ ๐ ๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

เวรงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมายการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่ ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย) ภายในวันทำการที่ ๒ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) ภายในวันทำการที่ ๕ (ราย) ภายในวันทำการที่ ๕ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	ผบต. ผบต. ๓๑ ๕ ๓๗ ๗
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด เกินกว่า ๓๐ แอมป์ใช้งาน ๑ ๐ ๐ ๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๓

เวียงงาน กฟผ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (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)		๑
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)		๑
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ		
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน 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

หน่วยงาน กฟผ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมายการดำเนิน	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%	ผกป. 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 กฟผ. ปี ๒๕๖๓

เวรงาน กฟฟ.....กฟส.โพธิ์ทอง.....ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมายการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)		ผบง.
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก		ผบง.
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๕๖
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๒๐๓
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)		