



๑๑ พ.ค. ๒๕๕๖

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน
 พล.ต. น.โพธิ์ พล.ต. ประจักษ์เตือน 18/04/55 6.556

ณ.ม. 2/4

พ.ต.

ที่	รายละเอียด	จำนวนที่ต้อง	การดำเนินการ	สถานะการดำเนินงาน (1)	การร้องขอรับบริการ	การดำเนินการ	ผู้ให้บริการและดำเนินการแล้วเสร็จ					จำนวนการ	ปัญหาและอุปสรรค
							รวม	ตามมาตรฐาน	ต่ำกว่ามาตรฐาน	เกินกว่ามาตรฐาน	ร้อยละ		
1	การดำเนินงาน (ราย)												
1.1	บริการติดต่อใหม่ (นอกเขตชุมชน)				3	3	3						
1.2	บริการติดต่อใหม่ (นอกเขตชุมชน)				58	58	58						
	รวม 1.1 + 1.2				61	61	61						
1.3	บริการ/เพิ่ม ขนาดบริการ (นอกเขตชุมชน)				6	6	6						
1.4	บริการ/เพิ่ม ขนาดบริการ (นอกเขตชุมชน)				67	67	67						
	รวม 1.3 + 1.4												
2	งานขยายขอบเขตบริการ (งาน)												
2.1	ระยะทาง 0-500 เมตร, หน้อยแปลง 0-250 ไร่				1	1	1						
2.2	ระยะทาง 500 เมตรขึ้นไป, หน้อยแปลง 251-5,000 ไร่												
2.3	ระยะทาง 0-250 ไร่				4	4	4						
2.4	ระยะทาง 251-500 ไร่												
2.5	ระยะทาง 501-1,000 ไร่				5	5	5						
2.6	ระยะทาง 1,001-2,000 ไร่				90	10	10						
	รวม 2.1+2.2+2.3+2.4+2.5+2.6												
3	งานรวม												
3.1	ระยะทาง 0-250 เมตร												
3.2	ระยะทาง 251-1,000 เมตร												
	รวม 3.1+3.2												
	รวม 1 + 2 + 3												

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2554

ของหน่วยงาน กฟผ. พื้นที่ 7: พิษณุโลก ประจำเดือน มิถุนายน 2555

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

รายละเอียดงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าหรือระบบจ่ายไฟฟ้าที่ได้รับแจ้ง ๒๔ ชั่วโมง - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 3 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	3-1	
2.2 สามารถแก้ไขหรือร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) สามารถแก้ไขหรือร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน 3 เดือน (เรื่อง) - เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง) - เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%		
2.3 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน 25%		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านค่าหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2554

ของหน่วยงาน กฟฟ.....ประจำเดือน.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า	100%	20	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			
3.3 การตรวจสอบร่องรอยเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%		
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.4 การตรวจสอบร่องรอยเกี่ยวกับการชำรุดของหน่วยไฟฟ้าและในครัวกับเงินค่าไฟฟ้า	100%		
ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2554

ของหน่วยงาน กฟภ.....ประจำเดือน.....

3 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%	๙๖	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%	๖๘	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			