(2) สมอ. ผบต.

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน

กฟส. ไพรีทอง ประจำเดือน สิงหาคม 2558 ผบต. 2/4

ที่	รายงาน	คำร้องที่ต้องดำเนินการสะสมจากเดือนที่ผ่านมา (1)	คำร้องขอรับบริการประจำเดือน (2)	คำร้องที่ต้องดำเนินการทั้งหมด (3) = (1)+(2)	ผู้ใช้ไฟชำระเงิน และดำเนินการแล้วเสร็จ				คำนินการไม่แล้วเสร็จ (6)	ปัญหา และอุปสรรค (7)
					รวม (4)	ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ (4.1)	ต่ำกว่ามาตรฐานคุณภาพบริการ (4.2)	คิดเป็นร้อยละ (5)		
1	**การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)**	-	-	-	-	-				
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	-	41	41	41	41				
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	-	41	41	41	41				
	รวม 1.1 + 1.2									
	1.3 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	-	-	-	-	-				
	1.4 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)		9	9	9	9				
	รวม 1.3 + 1.4		50	50	50	50				
2	**งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)**									
	แรงสูง กรณีต้องขยายเขตสายนอก									
	2.1 ระยะทาง 0-500 เมตร, หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.	2								
	2.2 ระยะทาง 500 เมตรขึ้นไป, หม้อแปลง 251-5,000 เควีเอ.									
	แรงสูง กรณีต้องไม่ขยายเขตสายนอก									
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีเอ.									
	2.4 หม้อแปลง 215-500 เควีเอ.									
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)									
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)									
	2.6 เปลี่ยน/เพิ่มขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)									
	รวม 2.1+2.2+2.3+2.4+2.5+2.6									
3	**งานแรงต่ำ**									
	3.1 ระยะทาง 0-250 เมตร									
	3.2 ระยะทาง 251-1,000 เมตร									
	รวม 3.1+3.2									
	รวม 1 + 2 + 3		50	50	50	50				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2554

ของหน่วยงาน กฟฟ. กฟส.ไพรทอง ประจำเดือน สิงหาคม 2558.

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีขุดเสิน	ไม่น้อยกว่า 90%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ช.ม. (ครั้ง)		22	
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ช.ม. (ครั้ง)			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%		
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า			
- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)			
- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง)			
- เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)			
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2554

ของหน่วยงาน กฟฟ.ไพศาล ประจำเดือน สิงหาคม 2554

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		5	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2554

ของหน่วยงาน กฟฟ.ไพรบึง ประจำเดือน สิงหาคม 2558

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		30b	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		49	
ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			