

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน
 กฟผ. พิษณุโลก. ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๘

ณ.ค. ๒/๔

ที่	รายงาน	คำร้องที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่ตามมา (1)	คำร้องขอรับบริการ (2)	คำร้องที่ต้องดำเนินการทั้งหมด (3) = (1) + (2)	ผู้ให้บริการจะแจ้ง และดำเนินการแล้วเสร็จ			การดำเนินการในเบื้องต้น (6)	ปัญหา และอุปสรรค (7)
					รวม (4)	ตามมาตรฐาน (4.1)	ค่าตามมาตรฐาน (4.2)		
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)		5	5	5	5			
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)		499	492	494	492			
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)		52	52	52	52			
	รวม 1.1 + 1.2		551	544	546	544			
	1.3 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)		6	6	6	6			
	1.4 เปลี่ยน/เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)		58	58	58	58			
	รวม 1.3 + 1.4		64	64	64	64			
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)								
	แรงสูง กว้างขวางขยายเขตสายนอก								
	2.1 ระยะทาง 0-500 เมตร, ท่อแปลง 0-250 กิโลโวลต์								
	2.2 ระยะทาง 500 เมตร ขึ้นไป, ท่อแปลง 251-5,000 กิโลโวลต์								
	แรงสูง กรณีต้องไม่ขยายเขตสายนอก								
	2.3 ท่อแปลง 0-250 กิโลโวลต์								
	2.4 ท่อแปลง 251-500 กิโลโวลต์								
	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		52	58	58	58			
	รวม 1 + 2 + 3								

ณ.ค. พิษณุโลก
 ๒ มิ.ย. ๒๕๕๘
 ๒๒/๖/๕๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2554

ของหน่วยงาน กฟภ. กฟส. 1761000. ประจำเดือน กันยายน 2554

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าสำรอง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	2.2	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 3 ชม. (ครึ่ง)			
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครึ่ง)			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%		
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า			
- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)			
- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง)			
- เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)			
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน	ไม่เกิน 25%		
ไม่เกินร้อยละ 25			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุก 2 เดือน (ราย)			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2554

ของหน่วยงาน กฟภ. ประจำเดือน

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%	158	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%	-	
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)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2554

ของหน่วยงาน กฟภ.....ประจำเดือน.....

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%	๒	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		