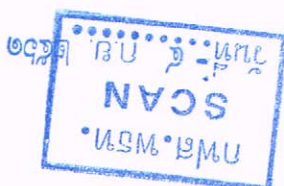


การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

[illegible]

สรุปรายงานสถานะบริการประชาชน

กฟฟ. กฟส. โปศ. ของและกฟผ. ประจำปี ถึงพ.ค.ม 2561

ที่	รายการ	จำนวนที่ทำการ ดำเนินการ ตามจากเดือน ที่ตามมา (1)	จำนวนที่รับ บริการประจำ เดือน (2)	จำนวนที่ส่ง การบริการ ทั้งหมด (รวม) (3)	ผู้ให้บริการและดำเนินการแล้วเสร็จ				จำนวนการ ไม่แล้ว เสร็จ (6)	ปัญหา และ อุปสรรค (7)
					รวม	ตามมาตรฐาน คุณภาพบริการ (4.1)	จำนวนการ ดำเนินการแล้วเสร็จ (4.2)	คิดเป็น ร้อยละ (5)		
1	บริการผู้ที่มีบัตร (ราย)									
	1.1 มีบัตรผู้ที่มีบัตรใหม่ (ในเขตชุมชน)	0	14	14	14	14	0	100.00	0	
	1.2 มีบัตรผู้ที่มีบัตรใหม่ (นอกเขตชุมชน)	0	52	52	52	52	0	100.00	0	
	รวม 1.1 + 1.2	0	66	66	66	66	0	100.00	0	
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขาบริการ (ในเขตชุมชน)	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0	
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขาบริการ (นอกเขตชุมชน)	0	7	7	7	7	0	100.00	0	
	รวม 1.3 + 1.4	0	7	7	7	7	0	100.00	0	
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)									
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)									
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เค.ว.อ.	0	4	4	4	0	0	100.00	0	
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขนไป หม้อแปลง 251-5000 เค.ว.อ.	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องการขยายเขตสายนอก)									
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เค.ว.อ.	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0	
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เค.ว.อ.	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 ขาหม้อแปลง (เครื่อง)	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0	
3	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	0	0	0	0	0	0	#DIV/0!	0	
	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	73	73	73	73	0	100.00	0	

หมายเหตุ - คำร้องที่นำลงในส่วนนี้ของ (1),(2) นำคำร้องทุกฉบับที่ขึ้นคำร้องขอให้ไปใช้ประโยชน์

FM-ES-68/02

- การดำเนินการ ไม่แล้วเสร็จ ข้อ (6) โปรดดูรายละเอียดการดำเนินการชี้แจง ๑ ตามเอกสารแนบ 1 และ 2
- คำร้องที่ดำเนินการดำเนินการเสร็จจากเดือนที่ตามมา ข้อ (1) และคำร้องที่รับบริการประจำเดือน ข้อ (2) ให้พิจารณาเพิ่มเติมตามเอกสารแนบ 3

(การออกข้อมูลให้)

ที่	รายการ	ดำเนินการ ไปแล้วเสร็จ	ผู้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน		ผู้ไฟฟ้าชำระเงิน		คุณภาพการบริการ คิดเป็น (%)	หมายเหตุ
			แรงสูง	แรงต่ำ	ดำเนินการไปแล้วเสร็จ			
					ไม่เก็บค่าบริการ	เก็บค่าบริการ		
1	การติดตั้งมิเตอร์ (ราย)							
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (ในเขตชุมชน)	0	0			0	100.00	
	1.2 มิเตอร์ติดตั้งใหม่ (นอกเขตชุมชน)	0	0			0	100.00	
	รวม 1.1 + 1.2	0	0			0	100.00	
	1.3 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (ในเขตชุมชน)	0	0			0	#DIV/0!	
	1.4 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดมิเตอร์ (นอกเขตชุมชน)	0	0			0	100.00	
	รวม 1.3 + 1.4	0	0			0	100.00	
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย (งาน)							
	แรงสูง (กรณีต้องขยายเขตสายนอก)							
	2.1 ระยะทาง 0-500 ม. หม้อแปลง 0-250 เควีอ.	0	0	0	0	0	100.00	
	2.2 ระยะทาง 0-500 ม. ขึ้นไป. หม้อแปลง 251-5,000 เควีอ.	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	แรงสูง (กรณีไม่ต้องขยายเขตสายนอก)							
	2.3 หม้อแปลง 0-250 เควีอ.	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	2.4 หม้อแปลง 251-5000 เควีอ.	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	งานติดตั้งหม้อแปลง (งาน)							
	2.5 หม้อแปลงติดตั้งใหม่ (เครื่อง)	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	2.6 เปลี่ยน / เพิ่ม ขนาดหม้อแปลง (เครื่อง)	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	รวม 2.1 + 2.2 + 2.3 + 2.4 + 2.5 + 2.6	0	0	0	0	0	#DIV/0!	
	งานแรงต่ำ (งาน)							
	3.1 ระยะทาง 0-250 ม.	0	0		0	0	#DIV/0!	
	3.2 ระยะทาง 251-1000 ม.	0	0		0	0	#DIV/0!	
	รวม 3.1 + 3.2	0	0		0	0	#DIV/0!	
	รวม 1 + 2 + 3	0	0		0	0	100.00	

หมายเหตุ มติฐานคุณภาพการบริการประชาชน

- การติดตั้งมิเตอร์ 1.1 ในเมือง ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ 1.2 ในเขตชุมชน ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ
- ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250 เควีอ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 35 วันทำการ
- ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลง ขนาดไม่เกิน 250-2,000 เควีอ ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 55 วันทำการ
- ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทาง ไม่เกิน 250 เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันทำการ
- ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ ระยะทาง ไม่เกิน 1,000 เมตร ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ

สรุปปัญหาอุปสรรค / อุปกรณขาดแคลน จกรายงานสถานะบริการประชาชน กฟฟ..... กฟส. โฟล์ทของและกฟยแสวงหาประจำเดือน..... สิงหาคม 2561 ...

เอกสารแนบ 2

ที่	รายการ	ปัญหาอุปสรรค / อุปกรณขาดแคลน	แรงสูง	แรงต่ำ	จำนวน	สาเหตุ / คำชี้แจง
1	การติดตั้งมิเตอร์ / ใหม่ เปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด 5(15) แอมป์ - ขาดแคลนมิตเตอร์ ขนาด แอมป์	- - -	0 	ราย เครื่อง	
2	งานขยายเขตแรงสูงพร้อมติดตั้ง หม้อแปลงและเปลี่ยนเพิ่มขนาด หม้อแปลง (งาน)	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน	0	-	ราย	
3	งานขยายเขตแรงต่ำ	- ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ชำระเงิน	-	0	ราย	

หมายเหตุ ระบุ ชนิดอุปกรณ์ ขนาด จำนวนเท่าใด

FM-ES-68/02

ไม่ต้องกรอกข้อมูล

ที่	รายการ	คำร้องที่ดำเนินการตามเงื่อนไขที่ผ่านมา (ข้อ 1)		คำร้องที่ขอรับในเงื่อนไขปัจจุบัน (ข้อ 2)		หมายเหตุ
		จำนวน (งาน)	ดำเนินการเสร็จ ในเดือนปัจจุบัน (งาน)	จำนวน (งาน)	ดำเนินการแล้วเสร็จ (งาน)	
1	การติดตั้งมิเตอร์					
	1.1 มิเตอร์ติดตั้งใหม่	0	66	66	66	0
	1.2 เปลี่ยน / เพิ่มขนาด มิเตอร์	0	7	7	7	0
2	งานขยายเขตระบบจำหน่าย					
	2.1 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงสูง พร้อมติดตั้งหม้อแปลงและเปลี่ยนพื้นที่ ขนาดหม้อแปลง	0	0	0	0	0
	2.2 ขยายเขตระบบจำหน่ายแรงต่ำ	0	0	0	0	0
	จำนวนรวม	0	73	73	73	0

FM-ES-68/02

ข้อมูล
ไม่ต้องการออกข้อมูล

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของ กฟผ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟผ. กฟส. ไฟฟ้าของ.....ประจำเดือน..... สิงหาคม 61.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ต่อเนื่อง 90 ชั่วโมง ระบบไฟฟ้าของ แผนกจ่ายไฟฟ้าได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ภายใน 3 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าภายใน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	34	ม.ป.
2.2 สามารถแก้ไขปัญหาแรงดันไฟฟ้า - ได้รับแจ้ง 95 ภายใน 4 ชั่วโมง(เรื่องแจ้งเป็น	ไม่น้อยกว่า 95%	0	ม.ป.
2.3 การให้บริการไฟฟ้า - ภายใน 3 เดือน (เรื่อง) - ภายใน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน (เรื่อง) - ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 98%	0 0 0	ม.ป.
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทขอความช่วยเหลือทุกเดือน ทราบ - จำนวนหน่วยไฟฟ้าที่ผู้ร้องเรียน (ราย) - จำนวนหน่วยไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	9974 9974	ม.ป.
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองขอความช่วยเหลือ ทุกเดือน ทราบ - จำนวนหน่วยไฟฟ้าที่ผู้ร้องเรียน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	14707 14707	ม.ป.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการของ กฟผ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟผ. กฟส. สิทธิทอง ประจำปี 61 สิงหาคม 61

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ลูกค้าในและนอกเขตบริการ	ไม่น้อยกว่า 95%	ไม่ต่ำกว่า 95%	ไม่พบ.
2.5 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ลูกค้าในและนอกเขตบริการ	ไม่น้อยกว่า 100%	24681	ไม่พบ.
2.6 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้แก่ลูกค้าในและนอกเขตบริการ	ไม่น้อยกว่า 90%	0	พบด./มท./มท.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟผ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟผ. กฟส. ไฟฟ้าทอง.....ประจำเดือน..... สิงหาคม 2561

3.มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับส่งและกักเก็บผู้ให้บริการไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดความถี่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย) - แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามแผนระยะยาวที่แจ้งไว้ (จ่าย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามแผนระยะยาว ที่แจ้งไว้ (จ่าย) 3.1.2 การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าตามข้อหาผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดความถี่ตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าตาม ข้อหา 16 ชม. (จ่าย) - แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าตาม ข้อหา 17-24 ชม. (จ่าย) - แก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าตาม ข้อหา 24 ชม. (จ่าย)	100% 100% 100%	กม. กม. 0 2 0 0 0	ปัญหาอุปสรรค

.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่พึงพอใจของผู้รับบริการ (Guaranteed Standards of Performance)

[illegible]

.....
.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่พึงพอใจของลูกค้า (Guaranteed Standards of Performance)

[illegible]

ของหน่วยงาน กพป. กปค. ทั่วประเทศ.....ประจำเดือน..... สิงหาคม 2561

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการทำงาน	หมายเหตุ
3.3.2 การขยายผลโครงการในชุมชน	100%	100%	18
3.3.3 การขยายผลโครงการในชุมชน	100%	100%	0
3.3.4 การขยายผลโครงการในชุมชน	100%	100%	0
3.3.5 การขยายผลโครงการในชุมชน	95%	95%	0

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการบริการของ กฟภ. ปี 2561

ของหน่วยงาน กฟภ. กฟช. พิษณุทอง.....ประจำเดือน..... สิงหาคม 2561

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าระดับประกันคุณภาพของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากเวลาที่ผู้แจ้งไฟฟ้าชำรุดแจ้งและปฏิบัติงานตามเงื่อนไขขอรับซ่อมในกรณีฉุกเฉิน)			ค.บ.ก.
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเฉลี่ย			ค.บ.ก.
- เขตเมือง	100%	138	ค.บ.ก.
ภายใน 1 ชั่วโมง (จ่าย)			
เกิน 1 ชั่วโมง (จ่าย)			
- นอกเขตเมือง	100%	100	
ภายใน 2 ชั่วโมง (จ่าย)			
ภายใน 3 ชั่วโมง (จ่าย)			
เกิน 3 ชั่วโมง (จ่าย)			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	0 ค.บ.ก.	
ภายใน 1 ชั่วโมง (จ่าย)			
ภายใน 2 ชั่วโมง (จ่าย)			
เกิน 2 ชั่วโมง (จ่าย)			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับไฟฟ้าโดยผู้ขอซ่อมหรือแจ้งเหตุ	100%	0 ค.บ.ก.	
ตามข้อบัญญัติในระเบียบค่าไฟฟ้าที่กำหนด			
ภายใน 10 ชั่วโมง (จ่าย)			
เกิน 10 ชั่วโมง (จ่าย)			