

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสิชล เดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๓ เขต ๒ ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน												ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		-	1	2	2	1	4	1	-					
		-	-	-	-	-	-	-	-					
		-	1	2	2	1	4	1	-					
		-	-	-	-	-	-	-	-					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสิชล เตือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๓ เขต ๒ ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน												ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสิชล เดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๓ เขต ๒ ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน												ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.2ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)													
		3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส												
		- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	16	25	27	24	25	20	28	-				
- นอกเขตเมือง	3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	-					
		เกิน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	-					
		- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	98	130	78	165	102	101	123	83				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	16					
		เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	-					
		- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	98	130	78	165	102	101	123	83				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	16					
		เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	-					
		- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	98	130	78	165	102	101	123	83				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสิชล เดือน มกราคม - ธันวาคม เขต ๒ ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช)

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้า ระเบียบการไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสิชล เดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๓ เขต ๒ ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน												ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.3 ระยะเวลาดำเนินงานที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอ เรื่องเรียน														
3.3.1 การโอนที่ผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		3	7	144	99	75	31	35	20					
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-					
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		22	28	41	22	34	32	31	19					
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-					
3.3.3 การตรวจซ่อมข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		4	6	8	11	12	1	-	8					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสิชล เดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๓ เขต ๒ ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน												ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		-	-	-	-	-	-	-	-					
- ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า														
- ภายใน 5 วันทำการ (ราย)														
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการคืนผู้ใช้ไฟฟ้าเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า)	95%													
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-	-	-	-	-	-					
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	-	-	-	-	-					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสิชล เดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๓ เขต ๒ ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน												ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการพัฒนากลไก กรณีฉุกเฉินจ่าย (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและตามเงื่อนไขครบถ้วน)														
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก														
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	5	3	-	-	-	-	-	-	-					
เกิน 1 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	50	37	-	-	-	-	-	-	-					
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	-	-	-					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสิชล เดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๓ เขต ๒ ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน												ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเฉลี่ยหรือเงินตามทรัพย์สินประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-					
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-					