

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสิชล เดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๔ 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) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน														
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		20	17	12	8	3	18	91						
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)														
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)		48	35	30	24	5	31	148						
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)		-	-	-	-	-	-	-						

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภออิฐสีตม เห็นสมควร - ธันวาคม ๒๕๖๔ เขต ๒ ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสิชล เดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๔ เขต ๒ ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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 (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว														
	3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)													
	3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส													
- เขตเมือง	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	1	0	6	5	14						
- นอกเขตเมือง		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
	ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	5	127	169	136	110	114	75						
	เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	1	1	2	-						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภออัสสัมชัญ เดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๔ เขต ๒ ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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.	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส														
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	2	3	1						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	-	-						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	1	1	2						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	-	-						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)														
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	-	-						
เกิน 35 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	-	-						
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ														
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	-	-						
เกิน 55 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	-	-						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสิชล เดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๔ 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.	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ เรื่องเรียน														
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย เกิน 15 วันทำการ (ราย		11	-	10	8	9	24	6						
		-	-	-	-	-	-	-						
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย เกิน 3 วันทำการ (ราย		2	-	37	22	23	16	6						
		-	-	-	0	-	-	-						
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย		5	5	2	1	5	8	2						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย		-	-	-	0	-	-	-						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสิชล เดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๔ เขต ๒ ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

๓. มาตราฐานการให้บริการ

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%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า		-	-	-	-	-	-	2						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)														
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า		-	-	-	-	-	-	-						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)														
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%													
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		2	-	37	22	23	16	6						
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	0	-	-	-						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสิชล เดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๔ 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 ระยะเวลาค่าไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกจ่าย (นับจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและตามเงื่อนไขครบถ้วน)														
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก														
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-						
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-						
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่														
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสิชล เดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๔ เขต ๒ ภาคใต้ (นครศรีธรรมราช)

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

๓. มาตราฐานการประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน														
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.	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	85%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	