

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสีชล 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.	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า														
3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน														
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า		20	17	12	8	3	18	91	11					
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)														
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		48	35	30	24	5	31	148	27					
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-					

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.	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 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 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.	
3.2ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอไม่ครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว														
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)														
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส														
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	1	0	6	5	14	23					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	0	1	-	-	-					
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		5	127	169	136	110	114	75	82					
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	1	1	2	-	-					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้บริการของ 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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมีเตอรืขนาดเกินกว่า 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	1						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	-	-	-						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)														
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 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 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 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. 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 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอ ร้องเรียน														
3.3.1 การโอนข้อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน 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	5					
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	5					
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) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		5	5	2	1	5	8	2	7					

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.	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	2	-	37	22	23	16	6	5					

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 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่าย (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและตามเงื่อนไขครบถ้วน)														
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	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	-	-	-	-					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิภาพบริการของ กฟผ.

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

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

[illegible]