

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๓	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	-	-			
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-	-			
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		-	-			
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	-	-			
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๓	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๓	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐ / ๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตัดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	- - - - -	- - - - -			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๓	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (รាយ)		-	-			
เกิน ๒ วันทำการ (รាយ)		-	-			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
ภายใน ๕ วันทำการ (รាយ)		-	-			
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒ / ๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
ภายใน ๓๕ วันทำการ (รាយ)		-	-			
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๓	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๓	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๓	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายย่อย						
- เขตเมือง	๑๐๐%	-	-			
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		-	-			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		-				
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		-	-			
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี ๒๕๖๓
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโคกโพธิ์ จังหวัดปัตตานี

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๓

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม	สรุปไตรมาส ๓	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		-	-			

หมายเหตุ หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GSP1 ด้วย