รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

ของ กฟส.ศีขรภูมิ

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ												รวม
		ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔			
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก	ไม่น้อย													
ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง	กว่า ๙๐%	๙๕%	๘๓.๓๓%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%							๙๒.๕๙%
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน														
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)		๑๙	๑๕	๑๖	๓๒	๑๑								๙๓
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)		๑	๓	๐	๐	๐								๔
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า	ไม่น้อย													
ได้ร้อยละ ๘๐ ภายใน ๓ เดือน (ร้องเรียนเป็น	กว่า ๘๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%							๑๐๐%
ลายลักษณ์อักษร)														
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
ภายใน ๓ เดือน (เรื่อง)														
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
เกินกว่า ๓ เดือน (เรื่อง)														

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

ของ กฟส.ศีขรภูมิ

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ												รวม
		ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔			
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง														
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย	ไม่เกิน													
ไม่เกินร้อยละ ๒๕	๒๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%							๑๐๐%
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง (ราย)		๔๔,๔๔๔	๔๔,๕๐๙	๔๔,๖๐๒	๔๔,๗๑๘	๔๔,๘๐๗	๔๔,๙๐๒							๒๖๗,๙๘๒
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๔๔,๔๔๔	๔๔,๕๐๙	๔๔,๖๐๒	๔๔,๗๑๘	๔๔,๘๐๗	๔๔,๙๐๒							๒๖๗,๙๘๒
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%							๑๐๐%
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๒,๖๓๗	๒,๖๔๙	๒,๖๕๙	๒,๖๖๐	๒,๖๖๓	๒,๖๖๓							๑๕,๙๓๑
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๒,๖๓๗	๒,๖๔๙	๒,๖๕๙	๒,๖๖๐	๒,๖๖๓	๒,๖๖๓							๑๕,๙๓๑
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อย													
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	กว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%							๑๐๐%
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๔๗๐๘๓	๔๗,๑๕๘	๔๗๒๖๑	๔๗๓๗๘	๔๗๔๗๐	๔๗๕๖๕							๒๘๓๙๑๕
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๔๗๐๘๓	๔๗๑๕๘	๔๗๒๖๑	๔๗๓๗๘	๔๗๔๗๐	๔๗๕๖๕							๒๘๓๙๑๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๓

ของ กฟส.ศีขรภูมิ

๒.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ												รวม
		ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔			
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้	ไม่น้อย													
รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า	กว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%							๑๐๐%
ร้อยละ ๙๕														
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		๐	๐	๐	๔	๓	๑							๘
ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง														
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)														

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

ของ กฟส.ศีขรภูมิ

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ												รวม
		ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔			
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า														
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ เควีเอ. ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน														
การแจ้งดับไฟ	**๑๐๐%**	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%							๑๐๐%
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๓	๐	๐	๐	๐							๓
การปฏิบัติงาน	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	**๐%**	**๑๐๐%**	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%							**๖๗%**
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๓	๐	๐	๐	๐							๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

ของ กฟส.ศีขรภูมิ

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ												รวม
		ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔			
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%							๑๐๐%
เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง														
หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ เควีเอ. ขึ้นไป														
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน														
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

ของ กฟส.ศีขรภูมิ

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ												รวม
		ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔			
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า														
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟขอไฟฟ้าชำระเงินและ														
ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ														
จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว														
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐โวลต์)														
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน														
๓๐ แอมป์ ๓ เฟส														
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๙๒%	๘๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%							๘๘%
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๑	๑๒	๘	๒	๔	๐							๒๗
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๑	๒	๐	๒	๐							๕
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%							๑๐๐%
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๕๖	๔๙	๘๐	๖๒	๖๐	๗๘							๓๘๕
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

ของ กฟส.ศีขรภูมิ

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ												รวม
		ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔			
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า														
๓๐ แอมป์ ๓ เฟส														
- เขตเมือง	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%							๑๐๐%
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
- นอกเขตเมือง	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	๑๐๐%	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	๑๐๐%							**๑๐๐%**
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง (๒๒/๓๓ เควี.)														
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ.	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	๑๐๐%							**๑๐๐%**
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

ของ กฟส.ศีขรภูมิ

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ												รวม
		ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔			
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ.	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%							๑๐๐%
แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ.														
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ														
ร้องเรียน														
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟและหรือการเปลี่ยน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%							๑๐๐%
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า														
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%							๑๐๐%
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐	๐							๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

ของ กฟส.ศีขรภูมิ

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ												รวม
		ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔			
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%								
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ														๑๐๐%
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๑	๐	๐								๑
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐								๐
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%								๑๐๐%
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า														
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า														
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๓	๒	๓	๐	๐								๘
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า														
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐								๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

ของ กฟส.ศีขรภูมิ

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ												รวม
		ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔			
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า														
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ														
ตามเงื่อนไขครบถ้วน)														
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก														
- เขตเมือง	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**								**๑๐๐%**
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐								๐
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐								๐
- นอกเขตเมือง	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**								**๑๐๐%**
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐								๐
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐								๐
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	**๑๐๐%**	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	**๑๐๐%**	**๑๐๐%**								**๑๐๐%**
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐								๐
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐								๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๔

ของ กฟส.ศีขรภูมิ

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ												รวม
		ไตรมาสที่ ๑			ไตรมาสที่ ๒			ไตรมาสที่ ๓			ไตรมาสที่ ๔			
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%								๑๐๐%
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด														
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐								๐
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	๐								๐

ปัญหา อุปสรรค
ผกป.
ผกป.

ปัญหาอุปสรรค
ผบง.
ผบง.
ผบง.

ปัญหาอุปสรรค
ผบง.
ผบต.
ผกป.

ปัญหา อุปสรรค
ผกป.
ผกป.
ผกป.

ปัญหาอุปสรรค
ผกป.
ผกป.

ปัญหาอุปสรรค
ผบต.

ปัญหาอุปสรรค
ผบต.

ปัญหาอุปสรรค
ผบต.
ผบต.
ผบง.

ปัญหาอุปสรรค
ผกป.
ผกป.
ผบต.
ผบง.

ปัญหา อุปสรรค
ผบง.,

ปัญหาอุปสรรค
ผบง.