รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน

ประจำเดือน ตุลาคม 2566

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 **การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อ**						
แผน (Planned Outage) **สำหรับผู้ใช้**						
หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300						
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- **แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า**		0	0	0	0	
ไม่น้อยกว่า 3 **วัน** (**ราย**)						
- **แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า** 3		-			-	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- **ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้** (**ราย**)		0	0	0	0	
- **ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา**		-			-	
ที่แจ้งไว้ (**ราย**)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน

ประจำเดือน ตุลาคม 2566

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ไตรมาส 4	
3.1.2 **การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่มีหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน**	100%	100%	100%	200%	100%	
- **แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน** 24 **ชม.** (**ราย**)		-	-	-	-	
- **แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน** 24 **ชม.** (**ราย**)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน

ประจำเดือน ตุลาคม 2566

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 **ระบบแรงดันต่ำ** (380/230 **โวลต์**)						
3.2.1.1 **ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน** 30 **แอมป์** 3 **เฟส**						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 **วันทำการ** (**ราย**)						
เกิน 2 **วันทำการ** (**ราย**)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 **วันทำการ** (**ราย**)						
เกิน 5 **วันทำการ** (**ราย**)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน

ประจำเดือน ตุลาคม 2566

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 **ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาด** 30 **แอมป์** 3 **เฟส**						ผบต.รับผิดชอบ
- **เขตเมือง**	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 **วันทำการ** (**ราย**)		0	1	0	9	
เกิน 2 **วันทำการ** (**ราย**)						
- **นอกเขตเมือง**	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 **วันทำการ** (**ราย**)		0	1	0	1	
เกิน 5 **วันทำการ** (**ราย**)						
3.2.2 **ระบบแรงดันสูง**(22/33 **เควี**)						
3.2.2.1 **หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน** 250 **เควี**	100%	100%	100%	100%	100%	ผกป.รับผิดชอบ
ภายใน 35 **วันทำการ** (**ราย**)						
เกิน 35 **วันทำการ** (**ราย**)						
3.2.2.2 **หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า** 250	100%	100%	100%	100%	100%	
แต่ไม่เกิน 2,000 **เควีเอ**						
ภายใน 55 **วันทำการ** (**ราย**)						
เกิน 55 **วันทำการ** (**ราย**)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน

ประจำเดือน ตุลาคม 2566

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ไตรมาส 4	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 **การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า** **ภายใน** 15 **วันทำการ** (**ราย**) **เกิน** 15 **วันทำการ** (**ราย**)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.2 **การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า** **ภายใน** 3 **วันทำการ** (**ราย**) **เกิน** 3 **วันทำการ** (**ราย**)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.3 **การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ** - **พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน** 5 **วันทำการ** - **พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน** 5 **วันทำการ**	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน

ประจำเดือน ตุลาคม 2566

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ไตรมาส 4	
3.3.4 **การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการ** **เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและ** - **ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน** 5 **วันทำการ** (**ราย**) - **ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน** 5 **วันทำการ** (**ราย**)	100%	100%	0%	100%	100%	
3.3.5 **การจ่ายคืนเงินค่าบริการ** (**ในกรณีที่ผู้ใช้** **การขอใช้ไฟฟ้า**) - **ดำเนินการภายใน** 25 **วันทำการ** - **ดำเนินการเกิน** 25 **วันทำการ**	95% 0	95% 0	95% 0	95% 0	95% 0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน

ประจำเดือน ตุลาคม 2566

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 **ผู้ใช้ไฟรายเล็ก**						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 **วันทำการ** (**ราย**)						
เกิน 1 **วันทำการ** (**ราย**)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 **วันทำการ** (**ราย**)						
เกิน 3 **วันทำการ** (**ราย**)						
3.4.2 **ผู้ใช้ไฟรายใหญ่**	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 **วันทำการ** (**ราย**)						
เกิน 2 **วันทำการ** (**ราย**)						
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	85%	85%	85%	85%	
ภายใน 10 **วันทำการ** (**ราย**)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน

ประจำเดือน ตุลาคม 2566

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ไตรมาส 4	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	