

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รับผิดชอบ
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน	
	ไม่มี					ผปบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ ที่	สถานี ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		ผู้รับผิดชอบ
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๓๑.๓-๓๔.๗ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน	
๑	ตรัง	๘	ม.๓(อบต.ช่อง) หม้อแปลง ๑๐๐ เควีเอ ฟิวส์ ๒๖-๐๐๗๔๓๖ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๖๘๐ เมตร	๘ ก.ค.๖๓ ๑๙.๑๙ น.	๓๓	๓๙๕	๕	๓๓	✓		ผปบ.
๒	ตรัง	๘	บ้านห้วยทรายขาว ม.๕ ต.กระช่อง หม้อแปลง ขนาด ๕๐ เควีเอ ฟิวส์ ๕๕-๐๐๘๘๑๕ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๖๖๐ เมตร	๘ ก.ค.๖๓ ๒๐.๕๕ น.	๓๓	๓๙๕	๕	๓๓	✓		ผปบ.
๓	ตรัง	๘	บ้านกะช่อง ม.๓-๖ อ.นาโยง หม้อแปลงขนาด ๕๐ เควีเอ ฟิวส์ ๓๘-๐๑๕๖๒๓ ระยะห่าง จากหม้อแปลง ๕๔๐ เมตร	๘ ก.ค.๖๓ ๒๑.๐๐	๓๓	๓๙๕	๔	๓๓	✓		ผปบ.
๔			เดือน ส.ค. ไม่มีการวัด								ผปบ.
๕			เดือน ก.ย. ไม่มีการวัด								ผปบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รับผิดชอบ
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
๑	จ.ตรัง	บ้านไสขุณ ม.๔ ต.กะช่อง อ.นาโยง จ.ตรัง หม้อแปลงขนาด ๑๐๐ เควีเอ พีโอเ ๒๖-๐๐๗๔๓๖ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๖๘๐ เมตร	๘ ก.ค. ๖๓ ๑๙.๑๙ น.	๓๙๐	✓		ผปบ.
๒	จ.ตรัง	บ้านห้วยทรายขาว ม.๕ ต.กะช่อง อ.นาโยง หม้อแปลงขนาด ๕๐ เควีเอ พีโอเ ๕๐-๐๐๘๘๑๕ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๖๖๐ เมตร	๘ ก.ค. ๖๓ ๒๐.๑๕ น.	๔๐๐	✓		ผปบ.
๓	จ.ตรัง	บ้านกะช่อง ม.๓,๖ หม้อแปลงขนาด ๕๐ เควีเอ พีโอเ ๓๘-๐๑๕๖๒๓ ระยะห่างหม้อแปลง ๕๙๐ เมตร	๘ ก.ค. ๖๓ ๒๐.๕๐ น	๓๙๐	✓		ผปบ.
๔	จ.ตรัง	บ้านไสขุณ ม.3 ต.กะช่อง อ.นาโยง จ.ตรังหม้อแปลงขนาด 100 เควีเอ พีโอเ 26-007436 ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง 600 เมตร	7 ส.ค. 63 19.29 น.	382	✓		ผปบ.
๕	จ.ตรัง	บ้านกรงไหนด ต.กะช่อง อ.นาโยง 50 เควีเอ พีโอเ 50-008815 ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง 540 เมตร	14 ส.ค. 63 20.00 น.	395	✓		ผปบ.
๖	จ.ตรัง	บ้านหน้าวัดช่อง ม.6 ต.กะช่อง อ.นาโยง หม้อแปลงติดตั้งขนาด 50 เควีเอ พีโอเ 38-015632 ระยะห่างจากหม้อแปลง 670 เมตร	20 ส.ค. 63 19.00 น.	385	✓		ผปบ.
๗	จ.ตรัง	หมู่บ้านสตาร์แลนด์ 1 ต.โคกหล่อ อ.ทับเที่ยง จ.ตรัง หม้อแปลงขนาด 160 เควีเอ พีโอเ 48-0091 ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง 500 เมตร	10 ก.ย. 63 19.25 น.	400	✓		ผปบ.
๘	จ.ตรัง	บ้านโคกหลา ม.2 ต.โคกหล่อ อ.เมือง 100 เควีเอ พีโอเ 43-004170 ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง 570 เมตร	15 ก.ย. 63 20.00 น.	395	✓		ผปบ.
๙	จ.ตรัง	สามแยกโกซ้อย ต.ทับเที่ยง อ.เมือง หม้อแปลงติดตั้งขนาด 250 เควีเอ พีโอเ 33-006559 ระยะห่างจากหม้อแปลง 610 เมตร	23 ก.ย. 63 19.10 น.	385	✓		ผปบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รับผิดชอบ
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
๑	จ.ตรัง	บ้านไสขนุน ม.๔ ต.กะช่อง อ.นาโยง จ.ตรังหม้อแปลงขนาด ๓๐ เควีเอ พีโอเ ๒๘-๐๑๐๕๔๙ ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง ๖๔๐ เมตร	๒๒ ก.ค. ๖๓ ๑๙.๒๙ น.	๒๒๐	✓		ผปบ.
๒	จ.ตรัง	บ้านไสขนุน ม.๔ ต.กะช่อง อ.นาโยง ๓๐ เควีเอ พีโอเ ๒๘-๐๑๐๑๔๔ ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง ๔๕๐ เมตร	๒๒ ก.ค. ๖๓ ๒๐.๐๐ น.	๒๒๐	✓		ผปบ.
๓	จ.ตรัง	บ้านทรายขาว ม.๕ ต.กะช่อง อ.เมืองตรัง หม้อแปลงติดตั้งขนาด ๓๐ เควีเอ พีโอเ ๕๖-๐๐๑๔๐๖ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๗๐ เมตร	๒๒ ก.ค. ๖๓ ๒๐-มิ.ค.-๐๐	๒๒๐	✓		ผปบ.
๔	จ.ตรัง	บ้านไสขนุน ม.3 ต.กะช่อง อ.นาโยง จ.ตรังหม้อแปลงขนาด 100 เควีเอ พีโอเ 26-007436 ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง 600 เมตร	7 ส.ค. 63 19.29 น.	225	✓		ผปบ.
๕	จ.ตรัง	บ้านกรงไหนด ต.กะช่อง อ.นาโยง 50 เควีเอ พีโอเ 50-008815 ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง 540 เมตร	14 ส.ค. 63 20.00 น.	220	✓		ผปบ.
๖	จ.ตรัง	บ้านหน้าวัดช่อง ม.6 ต.กะช่อง อ.นาโยง หม้อแปลงติดตั้งขนาด 50 เควีเอ พีโอเ 38-015632 ระยะห่างจากหม้อแปลง 670 เมตร	20 ส.ค. 63 19.00 น.	220	✓		ผปบ.
๗	จ.ตรัง	หมู่บ้านสตาร์เลน 1 ต.โคกหล่อ อ.ทับเที่ยง จ.ตรัง หม้อแปลงขนาด 160 เควีเอ พีโอเ 48-00919 ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง 500 เมตร	10 ก.ย. 63 19.25 น.	225	✓		ผปบ.
๘	จ.ตรัง	บ้านโคกหลา ม.2 ต.โคกหล่อ อ.เมือง 100 เควีเอ พีโอเ 43-004170 ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง 570 เมตร	15 ก.ย. 63 20.00 น.	220	✓		ผปบ.
๙	จ.ตรัง	สามแยกโกซ้อย ต.ทับเที่ยง อ.เมือง หม้อแปลงติดตั้งขนาด 250 เควีเอ พีโอเ 33-006559 ระยะห่างจากหม้อแปลง 610 เมตร	23 ก.ย. 63 19.10 น.	220	✓		ผปบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	ไฟฟ้าขัดข้องไลน์เมน	ผปบ. ผกป.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%		ผปบ. ผกป.
		109 0	102 0	114 0	325 0		
		5 0	1 0	1 0	7 0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%						สบป. สบง.
ทุกราย							
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		98,767	98,775	98,791	296,333		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		98,767	98,775	98,791	296,333		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%						สบป. สบง.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		60,471	60,501	60,531	181,503		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		60,471	60,501	60,531	181,503		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%						สบป. สบง.
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		159,238	159,276	159,322	477,836		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		159,238	159,276	159,322	477,836		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	4	6	1	11		ผบค. ผบค.
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	ตัวชี้วัดของ ผวส.	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%		สรุป.
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		4	3	2	9		สรุป.
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0		
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%		สรุป.
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		4	3	2	9		สรุป.
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		ผปบ. ผกป.
		0	0	0	0		
		0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		ผบค.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		47	45	51	143		ผบต.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	ระบุงกลุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ “ไม่ผ่าน” ที่ไปคำร้อง	
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		ผบค.
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		374	406	305	1085		ผบต.
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	ระบุงกลุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ “ไม่ผ่าน” ที่ไปคำร้อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1		ผบต.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค.
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	4	1	6		ผบต.
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค.
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		8	4	4	16		ผบต.
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค.
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ							ผบต.
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		1	1	5	7		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		245	124	74	443		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		245	124	74	443		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		5	6	1	12		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		ผบป.
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		34	0	0	34		ผบง.
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		ผบป.
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		41	0	0	41		ผบง.
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%		ผบป.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		ผบง.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%		ผบป. ผบง.
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		