

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.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

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	หมู่บ้านสตาร์แลน ๑ ต.โคกหล่อ อ.ทับเที่ยง จ.ตรัง หม้อแปลงขนาด ๑๖๐ เควีเอ พีโอเอ ๔๘-๐๐๔๑๗๐ ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง ๕๐๐ เมตร	๘ พ.ย. ๖๔ ๑๙.๒๕ น.	๓๘๕	✓		ผบป.
๒	จ.ตรัง	บ้านโคกหลา ม.๒ ต.โคกหล่อ อ.เมือง ๑๐๐ เควีเอ พีโอเอ ๔๓-๐๐๔๑๗๐ ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง ๕๗๐ เมตร	๘ พ.ย. ๖๔ ๒๐.๐๐ น.	๓๙๐	✓		ผบป.
๓	จ.ตรัง	สามแยกโกซ้อย ต.ทับเที่ยง อ.เมือง หม้อแปลงติดตั้งขนาด ๒๕๐ เควีเอ พีโอเอ ๓๓-๐๐๖๕๕๙ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๖๑๐ เมตร	๘ พ.ย. ๖๔ ๑๙.๑๐ น.	๓๘๗	✓		ผบป.

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 เวลาที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รับผิดชอบ
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
๑	จ.ตรัง	หมู่บ้านสตาร์แลน ๑ ต.โคกหล่อ อ.ทับเที่ยง จ.ตรัง หม้อแปลงขนาด ๑๖๐ เควีเอ ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง ๕๐๐ เมตร	๘ พ.ย. ๖๔ ๑๙.๒๕ น.	๒๒๕	✓		ผปบ.
๒	จ.ตรัง	บ้านโคกหลา ม.๒ ต.โคกหล่อ อ.เมือง ๑๐๐ เควีเอ พีโอเอ ๔๓-๐๐๔๑๗๐ ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง ๕๗๐ เมตร	๘ พ.ย. ๖๔ ๒๐.๐๐ น.	๒๒๐	✓		ผปบ.
๓	จ.ตรัง	สามแยกโกซ้อย ต.ทับเที่ยง อ.เมือง หม้อแปลงติดตั้งขนาด ๒๕๐ เควีเอ พีโอเอ ๓๓ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๖๑๐ เมตร	๘ พ.ย. ๖๔ ๑๙.๑๐ น.	๒๒๐	✓		ผปบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	ไฟฟ้าขัดข้องไลน์เมน	ผปบ. ผกป.
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		270	148		418		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0			0		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%		ผปบ. ผกป.
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		1	1		2		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0		0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%						สบป. สบง.
ทุกราย							
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		61,892	61,602		123,494		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		61,892	61,602		123,494		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%						สบป. สบง.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		31,787	32,566		64,353		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		31,787	32,566		64,353		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%						สบป. สบง.
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		93,679	94,168		187,847		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		93,679	94,168		187,847		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%					ตัวชี้วัดของ ผวส.	ผบค. ผบต.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		4	1		5		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0		0		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที							
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100% 100% 100%	100% 0 0 100% 0 0	100% 0 0 100% 0 0	100% 0 0 100% 0 0	100% 0 0 100% 0 0	ผลปบ. ผลกป. ผลปบ. ผลกป.	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
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		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
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%	#DIV/0!	100.00%		ผบค.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		23	29		52		ผบต.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	ระบุงกลุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ “ไม่ผ่าน” ที่ไปคำร้อง	
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100.00%		ผบค.
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		56	91		147		ผบต.
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	ระบุงกลุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ “ไม่ผ่าน” ที่ไปคำร้อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	3		4		ผบต.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค.
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0		ผบต.
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		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)		7	11		18		ผบต.
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		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)		0	0		0		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0		0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		38	46		84		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0		0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		38	46		84		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	1		2		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
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 (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%		ผบป.
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	6		6		ผบง.
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0		0		
- นอกเขตเมือง	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%		ผบป.
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	5		5		ผบง.
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%		ผบป.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	2		2		ผบง.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%		ผบป. ผบง.
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0		