

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.         | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                   |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | อ.ตะโหมด<br>QBA๐๒ | PEA ๕๘-๐๑๙๓๔๖ บ้านหุบบ้านบุญฤทธิ์ ม.๖ ต.แม่ขรี อ.ตะโหมด                               | ๑๓-มิ.ค.-๖๕<br>๑๙.๐๐ น.               | ๒๓๐.๐๐                                            | /                           |               |
| ๒        | อ.ตะโหมด<br>QBA๐๑ | PEA ๕๗-๐๐๔๐๕๕ บ้านควนนัย ม.๔ ต.ป่าบอน อ.ป่าบอน                                        | ๑๗-ก.พ.-๖๕<br>๑๙.๐๐ น.                | ๒๓๑.๐๐                                            | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.๑,๒      | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                   |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| ๑        | อ.ตะโหมด<br>QBA๐๒ | PEA ๔๗-๐๐๗๐๙๓ บ้านทุ่งไทรงาม ม.๖ ต.แม่ขรี อ.ตะโหมด                                    | ๑๓-มิ.ค.-๖๕<br>๑๙.๐๐ น.               | AN = ๒๓๖<br>BN = ๒๓๖<br>CN = ๒๓๔                  | /                           |               |
| ๒        | อ.ตะโหมด<br>QBA๐๒ | PEA ๕๓-๐๐๕๗๘๕ เทศบาลเขาหัวช้าง ม.๕ ต.ตะโหมด อ.ตะโหมด                                  | ๑๗-ก.พ.-๖๕<br>๑๙.๐๐ น.                | AN = ๒๓๕<br>BN = ๒๓๕<br>CN = ๒๓๓                  | /                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|--------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)                                                        | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | .....% | .....%   |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | .....% | .....%   |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง<br><br>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด<br>ทุกราย                                                | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | .....% | .....%   |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕<br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                      | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | .....% | .....%   |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                   | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | .....% | .....%   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                            |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |                                                                                              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ | ไม่น้อยกว่า ๙๐% |                |      |       |          | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท. |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                               |                 | -              | -    | -     | -        |                                                                                              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที                                                  |                 | -              | -    | -     | -        |                                                                                              |



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

ันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance

[illegible]

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |                                                                                                                                                                                            |
| <div>- นอกเขตเมือง</div> <div>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</div> <div>๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส</div> <div>- เขตเมือง</div> <div>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)</div> <div>- นอกเขตเมือง</div> <div>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)</div> <div>๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)</div> <div>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ</div> <div>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)</div> <div>๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๕๐๐ เควีเอ</div> <div>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)</div> <div>๓.๓ ระยะเวลาดอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน</div> <div>๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</div> <div>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)</div> <div>๓.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</div> <div>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)</div> <div>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)</div> | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | .....% | .....%   | <div>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง</div> <div>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส นอกเขตเมือง</div> |
| ๑๐๐%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | -        | -              | -      | -      | -        |                                                                                                                                                                                            |
| ๑๐๐%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | -        | -              | -      | -      | -        |                                                                                                                                                                                            |
| ๑๐๐%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | -        | -              | -      | -      | -        |                                                                                                                                                                                            |
| ๑๐๐%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | -        | -              | -      | -      | -        |                                                                                                                                                                                            |
| ๑๐๐%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                                                                                                                            |
| ๑๐๐%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ๒        | ๑              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                                                                            |
| ๑๐๐%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ๐        | ๐              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                                                                            |
| ๑๐๐%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ๑๐๐%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |                                                                                                                                                                                            |
| ๑๐๐%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ๐        | ๐              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                                                                            |
| ๑๐๐%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ๐        | ๐              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                                                                            |
| ๑๐๐%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                                                                                                                            |
| ๑๐๐%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ๕        | ๕              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                                                                            |
| ๑๐๐%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ๐        | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                                                                            |
| ๑๐๐%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                                                                                                                            |
| ๑๐๐%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ๑๐       | ๙              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                                                                            |
| ๑๐๐%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ๐        | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                                                                            |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | .....% | .....%   |                                                                                                                                                                                            |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ๐              | ๒      | .....  | .....    |                                                                                                                                                                                            |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | ๐              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          |                |        |        |          |                                                                                                                                                                                            |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค.  | ไตรมาส ๑ |                                                                                                                                          |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br><br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต<br>ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)<br><br>จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| ๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)<br><br>ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕<br><br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br><br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                 | ๙๕%      | ๐              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | ๐              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | .....          | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                          |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br><br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                                                                     |          |                |        |        |          |                                                                                                                                          |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br><br>- เขตเมือง<br><br>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | .....% | .....%   |                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | ๐              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | ๐              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                          |
| - นอกเขตเมือง<br><br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | .....% | .....%   |                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | ๒๔๓            | ๒๐     | .....  | .....    |                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | ๐              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                          |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br><br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | .....% | .....% | .....%   |                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | ๐              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | ๐              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                          |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br><br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br><br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                         | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐%   | .....% | .....%   |                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | ๐              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                                                              |          | ๐              | .....  | .....  | .....    |                                                                                                                                          |