

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

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

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๕๘-๐๑๓๓๔๖ บ้านหุบบ้านบุญฤทธิ์ ม.๖ ต.แม่ขี อ.ตะโหมด	๑๓-ม.ค.-๖๕ ๑๙.๐๐ น.	๒๓๐.๐๐	/	
๒	อ.ตะโหมด QBA๐๑	PEA ๕๗-๐๐๔๐๕๕ บ้านควนนัย ม.๔ ต.ป่าบอน อ.ป่าบอน	๑๗-ก.พ.-๖๕ ๑๙.๐๐ น.	๒๓๑.๐๐	/	
๓	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๕๙-๐๐๙๕๘๕ บ้านคลองใหญ่ ตำบลคลองใหญ่ อ.ตะโหมด	๑๘-มี.ค.-๖๕ ๑๘.๓๐ น.	๒๓๒.๐๐	/	
๔	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๓๒-๐๐๔๖๐๓ บ้านควนปาบ ม.๒ ต.แม่ขี อ.ตะโหมด	๑๘-เม.ย.-๖๕ ๑๘.๓๐ น.	๒๓๑.๐๐	/	
๕	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๒๗-๐๐๗๐๓๗ ม.๘ ต.คลองใหญ่ อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๑๒-พ.ค.-๖๕ ๑๘.๓๐ น.	๒๓๒.๐๐	/	
๖	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๕๑-๐๐๘๔๗๕ บ้านควนปาบ อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๑๓-มิ.ย.-๖๕ ๑๘.๓๐ น.	๒๓๑.๐๐	/	
๗	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๕๘-๐๐๖๒๗๑ ต.แม่ขี อ.ตะโหมด	๑๘-ก.ค.-๖๕ ๑๘.๓๐ น.	๒๓๒.๐๐	/	
๘	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๔๘-๐๐๗๒๙๔ ม.๕ ต.แม่ขี อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๑๙-ส.ค.-๖๕ ๑๘.๓๐ น.	๒๓๑.๐๐	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

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

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๔๗-๐๐๗๐๙๓ บ้านทุ่งไทรงาม ม.๖ ต.แม่ขี อ.ตะโหมด	๑๓-ม.ค.-๖๕ ๑๙.๐๐ น.	AN = ๒๓๖ BN = ๒๓๖ CN = ๒๓๔	/	
๒	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๕๓-๐๐๕๗๘๕ เทศบาลเขาหัวช้าง ม.๕ ต.ตะโหมด อ.ตะโหมด	๑๗-ก.พ.-๖๕ ๑๙.๐๐ น.	AN = ๒๓๕ BN = ๒๓๕ CN = ๒๓๓	/	
๓	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๓๘-๐๐๑๒๘๓ ม.๑๐ ตำบลแม่ขี อ.ตะโหมด	๑๘-มี.ค.-๖๕ ๑๙.๐๐ น.	AN = ๒๓๔ BN = ๒๓๕ CN = ๒๓๓	/	
๔	อ.ตะโหมด	PEA ๔๘-๐๐๘๘๑๑ ม.๓ ต.ตะโหมด อ.ตะโหมด	๑๘-เม.ย.-๖๕	AN = ๒๓๖	/	

	QBA๐๒		๑๙.๐๐ น.	BN = ๒๓๔		
				CN = ๒๓๒		
๕	อ.ตะโหนด	PEA ๖๑-๐๐๑๗๔๔ ม.๖ ต.แม่ขีรี อ.ตะโหนด	๑๙-พ.ค.-๖๕	AN = ๒๓๒	/	
	QBA๐๒		๑๙.๐๐ น.	BN = ๒๓๔		
				CN = ๒๓๓		
๖	อ.ตะโหนด	PEA ๒๘-๐๑๕๕๓๓ ต.แม่ขีรี อ.ตะโหนด	๑๔-มิ.ย.-๖๕	AN = ๒๓๑	/	
	QBA๐๒		๑๘.๓๐ น.	BN = ๒๓๒		
				CN = ๒๓๑		
๗	อ.ตะโหนด	PEA ๕๘-๐๑๐๘๒๔ ต.แม่ขีรี อ.ตะโหนด	๑๘-ก.ค.-๖๕	AN = ๒๓๒	/	
	QBA๐๒		๑๙.๐๐ น.	BN = ๒๓๐		
				CN = ๒๓๒		
๘	อ.ตะโหนด	PEA ๓๖-๐๑๗๑๖๖ ม.๕ ต.แม่ขีรี อ.ตะโหนด จ.พัทลุง	๑๙-ส.ค.-๖๕	AN = ๒๓๑	/	
	QBA๐๒		๑๙.๐๐ น.	BN = ๒๓๐		
				CN = ๒๓๒		

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%			
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) ราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%			
	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%			
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%			
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	-	-	-	-	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส๓	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		-	-	-	-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส๓	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ๓ ๐	๑๐๐% ๐ ๐			
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ๐ ๐	๑๐๐% ๐ ๐			
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐% ๑๒ ๐	๑๐๐% ๑๑ ๐			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส๓	
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕						ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๐	๐			
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐	๐			