

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

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

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๕๘-๐๑๙๓๔๖ บ้านหมูบ้านบุญฤทธิ์ ม.๖ ต.แม่ขรี อ.ตะโหมด	๑๓-มี.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.แม่ขรี อ.ตะโหมด	๑๘-มี.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-มี.ย.-๖๕ ๑๘.๓๐ น.	๒๓๑.๐๐	/	
๗	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๕๘-๐๐๒๒๗๑ ต.แม่ขรี อ.ตะโหมด	๑๘-ก.ค.-๖๕ ๑๘.๓๐ น.	๒๓๒.๐๐	/	
๘	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๔๘-๐๐๗๒๙๔ ม.๕ ต.แม่ขรี อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๑๙-ส.ค.-๖๕ ๑๘.๓๐ น.	๒๓๑.๐๐	/	
๙	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๔๗-๐๑๐๖๐๒ ต.คลองใหญ่ อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๑๖-ก.ย.-๖๕ ๑๘.๓๐ น.	๒๓๐.๐๐	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

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

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๕๗-๐๐๗๐๙๓ บ้านทุ่งไทรงาม ม.๖ ต.แม่ขรี อ.ตะโหมด	๑๓-มี.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 ตำบลแม่ขรี อ.ตะโหมด	๑๘-มี.ค.-๖๕ ๑๙.๐๐ น.	AN = ๒๓๔ BN = ๒๓๕ CN = ๒๓๓	/	
๔	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๔๘-๐๐๘๘๑๑ ม.๓ ต.ตะโหมด อ.ตะโหมด	๑๘-มี.ย.-๖๕ ๑๙.๐๐ น.	AN = ๒๓๖ BN = ๒๓๔ CN = ๒๓๒	/	
๕	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๖๑-๐๐๑๗๔๔ ม.๖ ต.แม่ขรี อ.ตะโหมด	๑๙-พ.ค.-๖๕ ๑๙.๐๐ น.	AN = ๒๓๒ BN = ๒๓๔ CN = ๒๓๓	/	
๖	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๒๘-๐๑๕๕๓๓ ต.แม่ขรี อ.ตะโหมด	๑๔-มี.ย.-๖๕ ๑๘.๓๐ น.	AN = ๒๓๑ BN = ๒๓๒ CN = ๒๓๑	/	
๗	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๕๘-๐๑๐๘๒๔ ต.แม่ขรี อ.ตะโหมด	๑๘-ก.ค.-๖๕ ๑๙.๐๐ น.	AN = ๒๓๒ BN = ๒๓๐ CN = ๒๓๒	/	
๘	อ.ตะโหมด	PEA ๓๖-๐๑๗๑๖๖ ม.๕ ต.แม่ขรี อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๑๙-ส.ค.-๖๕	AN = ๒๓๑	/	

๙	QBA๐๒	PEA ๖๑-๐๐๑๕๓๒ ต.คลองใหญ่ อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๑๙.๐๐ น.	BN = ๒๓๐	/	
	อ.ตะโหมด		๑๖-ก.ย.-๖๕	CN = ๒๓๒		
	QBA๐๒		๑๙.๐๐ น.	AN = ๒๓๑		
				BN = ๒๓๑		
				CN = ๒๓๐		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

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%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๓๐,๒๙๖	๓๐,๓๐๒	๓๐,๓๕๖	๓๐,๓๕๖	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		๓๐,๒๙๖	๓๐,๓๐๒	๓๐,๓๕๖	๓๐,๓๕๖	
ราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๕,๔๐๖	๕,๔๑๑	๕,๔๙๖	๕,๔๙๖	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๕,๔๐๖	๕,๔๑๑	๕,๔๙๖	๕,๔๙๖	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๓๕,๗๐๒	๓๕,๗๑๓	๓๕,๘๕๒	๓๕,๘๕๒	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๓๕,๗๐๒	๓๕,๗๑๓	๓๕,๘๕๒	๓๕,๘๕๒	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๔	๓	๑	๘	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	-	-	-	-	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						
						ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.

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	
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/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส๓	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๕

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส๓	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐%	- - - - - -	- - - - - -	- - - - - -	- - - - - -	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส นอกเขตเมือง
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑ ๐	๐ ๐	๑ ๐	๒ ๐	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๕๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐ ๐	๐ ๐	๑ ๐	๑ ๐	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๗ ๐	๖ ๐	๔ ๐	๑๗ ๐	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๒ ๐	๑๐ ๐	๑๗ ๐	๓๔ ๐	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐ ๐	๑ ๐	๐ ๐	๑ ๐	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑ ๐	๑ ๐	๐ ๐	๒ ๐	
๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ - ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ	๙๕%	๐ ๐	๐ ๐	๐ ๐	๐ ๐	ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า