

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอต้มยำ จังหวัดพัทลุง เขต ๑.๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเส้นทรัพย์สิน, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โลลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๕๐ โลลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	อ.ตะโนเมด QBA0๑	PEA ๔๔-๐๑๓๐๔๓ ม.๔ ต.ตะโนเมด อ.ตะโนเมด จ.พัทลุง	๒๒-๘.๔.-๖๙/ ๑๙.๓๐ น.	๒๒๖.๐๐	/	
๒	อ.ตะโนเมด QBA0๗	PEA ๔๐-๐๑๑๖๙๘ ม.๑๐ - ต.โคกสัก อ.บางแก้ว จ.พัทลุง	๒๑-๗.๗.-๖๙/ ๑๙.๓๐ น.	๒๒๔.๐๐	/	
๓	อ.ตะโนเมด QBA0๒	PEA ๔๐-๐๑๓๖๙๐ ม.๒ ต.แม่บrix อ.ตะโนเมด จ.พัทลุง ๔๓๑๖๐	๑๙-๔.๔.-๖๙/ ๑๙.๓๐ น.	๒๒๓.๐๐	/	
๔	อ.ตะโนเมด QBA0๖	PEA ๔๐-๐๑๓๖๙๐ ม.๒ ต.แม่บrix อ.ตะโนเมด จ.พัทลุง	๑๙-๔.๔.-๖๙/ ๑๙.๓๐ น.	๒๒๔.๐๐	/	
๕	อ.ตะโนเมด QBA0๒	PEA ๒๗-๐๐๔๔๗๓๐ ม.๗ ต.ตะโนเมด อ.ตะโนเมด จ.พัทลุง	๒๐-๗.๔.-๖๙/ ๑๙.๓๐ น.	๒๒๗.๐๐	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอต้มยำ จังหวัดพัทลุง เขต ๑.๓

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อขาย)

๑.๑.๔ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑.๓	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเส้นทรัพย์สิน, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โลลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๘๐-๔๑๔ โลลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	อ.ตะโนเมด QBA0๒	PEA ๔๖-๐๑๓๐๓๓ ม.๔ ต.ตะโนเมด อ.ตะโนเมด จ.พัทลุง	๒๒-๘.๔.-๖๙/ ๑๙.๓๐ น.	AN = ๒๒๖ BN = ๒๒๔ CN = ๒๒๗	/	
๒	อ.ตะโนเมด QBA0๗	PEA ๔๗-๐๐๗๐๓๓ ม.๑๐ ต.โคกสัก อ.บางแก้ว จ.พัทลุง	๒๑-๗.๗.-๖๙/ ๑๙.๓๐ น.	AN = ๒๒๔ BN = ๒๒๔ CN = ๒๒๖	/	
๓	อ.ตะโนเมด QBA0๒	PEA ๖๓-๐๑๐๔๙๗ ม.๔ ต.แม่บrix อ.ตะโนเมด จ.พัทลุง ๔๓๑๖๐	๑๙-๔.๔.-๖๙/ ๑๙.๓๐ น.	AN = ๒๒๓ BN = ๒๒๕ CN = ๒๒๒	/	
๔	อ.ตะโนเมด QBA0๖	PEA ๕๔-๐๑๐๔๙๒ ม.๗ ต.แม่บrix อ.ตะโนเมด จ.พัทลุง	๑๙-๔.๔.-๖๙/ ๑๙.๓๐ น.	AN = ๒๒๓ BN = ๒๒๔ CN = ๒๒๒	/	
๕	อ.ตะโนเมด QBA0๒	PEA ๓๕-๐๐๑๒๒๑ ม.๗ ต.ตะโนเมด อ.ตะโนเมด จ.พัทลุง	๒๐-๗.๔.-๖๙/ ๑๙.๓๐ น.	AN = ๒๒๕ BN = ๒๒๔ CN = ๒๒๖	/	

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๒.๑ สามารถจำได้เรื่อยๆ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- สามารถจำได้เรื่อยๆ ใน ๔ ช.m. (ครั้ง)		๖	๒๕		๓๑	
- จำกัดเพียงกันกว่า ๔ ช.m. (ครั้ง)		๐	๐		๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้เรื่อยๆ ๘๕ ภายใน ๔ เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๘๕%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	๐		๐	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า กันกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	๐		๐	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๓๐,๗๙๗	๓๐,๗๙๗		๓๐,๗๙๗	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้านเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๓๐,๗๙๗	๓๐,๗๙๗		๓๐,๗๙๗	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๕,๑๒๔	๕,๑๕๗		๕,๑๕๗	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๕,๑๒๔	๕,๑๕๗		๕,๑๕๗	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		๓๕,๙๑๑	๓๕,๙๕๑		๓๕,๙๕๑	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		๓๕,๙๑๑	๓๕,๙๕๑		๓๕,๙๕๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถาวรของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐		๐	
- ตอบคำถาวรของผู้ใช้ไฟฟ้า กันกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐	๐		๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	-	-	-	-	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราฯ กวป.ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.
- สามารถตอบคำถาวรของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที		-	-	-	-	
- ตอบคำถาวรของผู้ใช้ไฟฟ้า กันกว่า ๑๐ นาที		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอต่อไปนี้ จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟฟ้า						
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		○	○		○	
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		○	○		○	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไปยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		○	○		○	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		○	○		○	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอต่อไปนี้ จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๑ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๙	๒		๑๑	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๓๔	๕๒		๘๗	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒๐/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควี						
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๒	๒		๔	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควี						
แต่ไม่เกิน ๒,๕๐๐ เควี						
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟาร้องขอหรือ ร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)		๑๒	๑๔		๒๖	
เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)		๑๔	๑๗		๓๑	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตະหைมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)		○	○		○	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอต่อไปนี้ จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

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

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส ๒	
๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพิเศษ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- พบรู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		○	○		○	
- พบรู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		○	○		○	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		○	○		○	
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		○	○		○	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต) ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		○	○		○	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		○	○		○	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำรุดเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๑๒๖	๑๓๔		๒๖๔	
- นอกเขตเมือง ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๔๔๕	๔๑๖		๘๖๑	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		○	○		○	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		○	○		○	
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)		○	○		○	