

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 ๔๙-๐๑๓๑๔๓ ม.๔ ต.ตะโหมด อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๒๒-มี.ค.-๖๗ ๑๘.๓๐ น.	๒๒๖.๐๐	/	
๒	อ.ตะโหมด QBA๐๗	PEA ๔๐-๐๑๒๙๒๕ ม.๑๐ - ต.โคกสัก อ.บางแก้ว จ.พัทลุง	๒๑-ก.พ.-๖๗ ๑๘.๓๐ น.	๒๒๔.๐๐	/	
๓	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๔๐-๐๑๓๖๙๐ ม.๒ ต.แม่ขี อ.ตะโหมด จ.พัทลุง ๙๓๑๖๐	๑๘-มี.ค.-๖๗ ๑๘.๓๐ น.	๒๒๓.๐๐	/	
๔	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๔๐-๐๑๓๖๙๐ ม.๒ ต.แม่ขี อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๑๙-มี.ย.-๖๗ ๑๘.๓๐ น.	๒๒๔.๐๐	/	
๕	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๒๗-๐๐๘๘๓๐ ม.๗ ต.ตะโหมด อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๒๐-พ.ค.-๖๗ ๑๘.๓๐ น.	๒๒๗.๐๐	/	
๖	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๕๒-๐๑๑๔๕๔ ม.๒ ต.แม่ขี อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๒๑-มี.ย.-๖๗ ๑๘.๓๐ น.	๒๒๕.๐๐	/	
๗	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๒๘-๐๐๙๘๑๖ ม.๔ ต.ตะโหมด อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๑๙-ก.ค.-๖๗ ๑๘.๓๐ น.	๒๒๔.๐๐	/	
๘	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๕๓-๐๑๐๐๖๕ ม.๙ ต.ตะโหมด อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๑๙-ส.ค.-๖๗ ๑๘.๓๐ น.	๒๒๓.๐๐	/	

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 ๕๖-๐๑๓๐๓๑ ม.๔ ต.ตะโหมด อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๒๒-มี.ค.-๖๗ ๑๙.๐๐ น.	AN = ๒๒๖ BN = ๒๒๘ CN = ๒๒๗	/	
๒	อ.ตะโหมด QBA๐๗	PEA ๔๗-๐๐๗๐๓๓ ม.๑๐ ต.โคกสัก อ.บางแก้ว จ.พัทลุง	๒๑-ก.พ.-๖๗ ๑๙.๐๐ น.	AN = ๒๒๔ BN = ๒๒๘ CN = ๒๒๖	/	
๓	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๖๓-๐๑๐๘๗๙ ม.๘ ต.แม่ขี อ.ตะโหมด จ.พัทลุง ๙๓๑๖๐	๑๘-มี.ค.-๖๗ ๑๙.๐๐ น.	AN = ๒๒๓ BN = ๒๒๕ CN = ๒๒๒	/	
๔	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๕๘-๐๑๐๘๒๓ ม.๓ ต.แม่ขี อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๑๙-มี.ย.-๖๗ ๑๙.๐๐ น.	AN = ๒๒๓ BN = ๒๒๕ CN = ๒๒๒	/	
๕	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๓๕-๐๐๑๒๒๑ ม.๗ ต.ตะโหมด อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๒๐-พ.ค.-๖๗ ๑๙.๐๐ น.	AN = ๒๒๕ BN = ๒๒๔ CN = ๒๒๖	/	
๖	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๒๖-๐๐๙๗๔๗ ม.๓ ต.แม่ขี อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๒๑-มี.ย.-๖๗ ๑๙.๐๐ น.	AN = ๒๒๔ BN = ๒๒๖ CN = ๒๒๗	/	
๗	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๕๐-๐๐๕๙๗ ม.๑๑ ต.ตะโหมด อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๑๘-ก.ค.-๖๗ ๑๙.๐๐ น.	AN = ๒๒๒ BN = ๒๒๔ CN = ๒๒๕	/	
๘	อ.ตะโหมด QBA๐๒	PEA ๕๘-๐๑๐๘๒๔ ม.๓ ต.แม่ขี อ.ตะโหมด จ.พัทลุง	๑๙-ส.ค.-๖๗ ๑๙.๐๐ น.	AN = ๒๒๓ BN = ๒๒๔ CN = ๒๒๑	/	



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี ๒๕๖๗						
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓						
๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๑๐ นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	-	-	-	-	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า						
๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐		๐	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)		๐	๐		๐	
การปฏิบัติงาน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐		๐	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		๐	๐		๐	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐		๐	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)		๐	๐		๐	

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑	๒		๓	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๔๒	๔๖		๘๘	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส ในเขตเมือง
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	-	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ A ๓ เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)						
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๔	๕		๙	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
แต่ไม่เกิน ๒,๕๐๐ เควีเอ						
ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)		๘	๑๐		๑๘	
เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
๓.๓.๒ การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)		๑๒	๑๕		๒๗	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๗

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะโหมด จังหวัดพัทลุง เขต ต.๓

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส ๓	
เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	