

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.						
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เขต 2 ภาค 4 ประจำปีงบประมาณที่ 1 (มกราคม - มีนาคม 2565)						
1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)						
1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)						
1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี						
ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี. ไม่ได้มาตรฐาน		ผู้รับผิดชอบ
	ไม่มีลูกค้า					
	ที่.๓.2 ปล..(ก.) เรียน ออก.บล.๓.2 เพื่อโปรดทราบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี2565					
	(ลงชื่อ) .. สาคร ศรีณวัฒน์ (นาย สาคร ศรีณวัฒน์) ผจก.กฟส.อ.ปล.	ที่.๓.2 ปล.(ก.) เรียน ผจก.กฟจ.ตง				
	เพื่อโปรดทราบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2565					
	ข้อมูลเพิ่มเติมhttps://sites.google.com/view/pumpin/					
	(ลงชื่อ) สาคร ศรีณวัฒน์ (สาคร ศรีณวัฒน์) ผจก.กฟส.อ.ปล.					

[illegible]

[illegible]

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.						
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เขต 2 ภาค 4 ประจำปีงบประมาณที่ 1 (มกราคม - มีนาคม 2565)						
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	✓ 100%	100%	100%	%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)						
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	✓ 100%	100%	100%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		✓ 1	0.00	0.00	1.00	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)		15,588	15,610	15,643		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		15,588	15,610	15,643		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	%	%	%	%	วะ
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)		1,611	1,613	1,605	%	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1,611	1,613	1,605	%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		16,991	17,005	17,004		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		16,991	17,005	17,004		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		✓ 1	1.00			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		✓ 1	1.00	100%	100%	
		✓ 0	0.00		0.00	
		✓ 0	0.00		0.00	0.00
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	0%	0%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		✓ 0				
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		✓ 0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เขต 2 ภาค 4 ประจำปีงบประมาณที่ 1 (มกราคม - มีนาคม 2565)

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม						
แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง						
หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	%	%	%	%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		ไม่มี	ไม่มี		ไม่มี	
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		60.00	0.00		60.00	
การปฏิบัติงาน	100%	%	%	%	%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา		ไม่มี	ไม่มี		ไม่มี	
ที่แจ้งไว้ (ราย)						
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน	100%	%	%	%	%	
เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง						
หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	

							ผบด.
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า							
(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ							
ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีไม่มีระบบ							
จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดือรขนาดไม่เกิน							
30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1.00	2.00	2.00			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	100%	100...%	...100.....%	...100.....%	...100.....%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		33.00	17.00	31.00			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)							
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดือรขนาดเกินกว่า							
30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)							
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เครือ)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครือเอ	100%	%	%	%	%		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)							
เกิน 35 วันทำการ (ราย)							
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครือเอ	100%	100%	%	%	%		
แต่ไม่เกิน 2,000 เครือเอ							
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		1					
เกิน 55 วันทำการ (ราย)							

3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ							
ร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน	100%	%	%	%	%		
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า							
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0.00	3.00		3.00		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)							
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	%	%	%	%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		10	12				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)							
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ	100%	%	%	%	%		
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)							
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	100%	%	%	%	%		
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)							
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเล็ก	95%						
การขอใช้ไฟฟ้า)							
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ							
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ							

							ผบง.
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า							
(นับถัดจากรวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ							
ตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)							
เกิน 1 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		14	17	21			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)							
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	%	%	%	%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	%	%	%	%		
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด							
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)							
เกิน 10 วันทำการ (ราย)							