

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เขต 2 ภาค 4 ประจำปีไตรมาสที่ 2(เมษายน-มิถุนายน 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		ผู้รับผิดชอบ
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน	
	ไม่มีลูกค้า ที่.ต.2 ปล.(ก.) เรียน อก.ปล.ต.2 เพื่อโปรดทราบรายการผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี2565 (ลงชื่อ) .. สาคร ศรีณวัฒน์ (นาย สาคร ศรีณวัฒน์) ผจก.กฟส.อ.ปล.	ที่.ต.2 ปล.(ก.) เรียน ผจก.กฟจ.ตง				

เพื่อโปรดทราบรายการผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2565

และโปรดแจ้ง ผบค.ตง.ทราบดำเนินการต่อไป (ดูข้อมูลได้จาก Intranet กฟส.ปล./แผนกบริการลูกค้าและการตลาด)

[ข้อมูลเพิ่มเติมhttps://sites.google.com/view/pumpkin/](https://sites.google.com/view/pumpkin/)

(ลงชื่อ) สาคร ศรีณวัฒน์
(นายสาคร ศรีณวัฒน์)

ผจก.กฟส.อ.ปล.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เขต 2 ภาค 4 ประจำปีงบประมาณที่ 2 (เมษายน -มิถุนายน 2565)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เขต 2 ภาค 4 ประจำปีงบประมาณที่ 1 (เมษายน-มิถุนายน 2565)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผกป.
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รับผิดชอบ
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
							กฟภ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เขต 2 ภาค 4 ประจำปีงบประมาณที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน 2565)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100 %	100%	97.31 %	ช่วงมรสุม ไฟฟ้าขัดข้องจำนวนมาก	ผกป.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		109.00	101.00	125.00			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		4.00	-	5.00			
		%	%	%	%		
		1.00	0.00	1.00	2.00		
		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	100 %		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	%	%		ผบง.
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	15,655	15,666	15,678			
		15,655	15,666	15,678			
		%	%	%	%		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง เขต 2 ภาค 4 ประจำปีงบประมาณที่ 2 (เมษายน-มิถุนายน 2565)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		17,258	17,273	17288			
		17,258	17,273	17288			
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	100%	100%	100%		
		5	0.00	0	100%		
		5	1.00	0%	100%		
		0	0.00		0.00		
		0	0.00		0.00	0.00	
		0%	0%	0%			ผบด.
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%						
		0					
		5					

3. มาตรฐานการให้บริการด้านการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)3

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ณ.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าช่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยาววัน กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าช่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (วาง) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าช่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (วาง) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (วาง) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (วาง)	100%	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		ผกป.
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยาววัน กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (วาง) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เป็น 24 ชม. (วาง)	100%	%	%	%	%		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของหน่วยงาน) กรณีมีระบบจำหน่ายหรือมีอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์แบบไม่มีใบ 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (วาง) เป็น 2 วันทำการ (วาง) - นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%		ผน.
	100%	%	%	%	%		

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอประเทธียน จังหวัดศรีสะเกษ

3. มาตรฐานการให้บริการด้านการไฟฟ้ารับส่งกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)3

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ณ.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		33					
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	_____		
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เจดเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	_____		
- นอกเจดเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	_____		สม.ค.
3.2.2 ระยะเวลาตั้งแต่ 22/33 เควี							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควี	100%	%	%	%	%		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	_____		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	_____		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควี	100%	%	%	%	%		
เฉลี่ยไม่เกิน 2,000 เควี							
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	_____		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	_____	_____	
3.3 ระยะเวลาคงทนของตัวผู้ไฟฟ้าหรือของหรือ							
เรื่องอื่น							
3.3.1 การไม่เสียผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน	100%	%	%	%	%		
หลักประกันการไฟฟ้า							
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0.00	0.00	_____	0.00		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		_____	_____	_____	_____		สม.ค.
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า	100%	%	%	%	%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	_____		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ	100%	%	%	%	%		
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแส							
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		_____	_____	_____	_____		สม.ค.
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		_____	_____	_____	_____		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	100%	%	%	%	%		
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	1	2	_____		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	_____		สม.ค.

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการมีผู้ใช้ไฟฟ้าของ ฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)3	95%						
การขอใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ							
		2.00	12.00	7.00	_____		
		0	0	0	_____		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกลดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตาม คำแนะนำของฟผ.)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)							
เกิน 1 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		8	21	11			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)							
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	%	%	%	%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	%	%	%	%		
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด							
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)							
เกิน 10 วันทำการ (ราย)							

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)3

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3		

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)3

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3		

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)3

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3		

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)3

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 3		