

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

- 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	
	ไม่มี					ผปบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ ที่	สถานี ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		ผู้รับผิดชอบ
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๓๑.๓-๓๔.๗ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน	
๑	ตรัง	๓	บริษัทกว้างเงินรับเบอร์(ตรัง) ถนนตรังสีเกา บ้าน ต้นชด	๑๘ ก.ค. ๖๒	๑๑๕.๐๐	๔๐๐	๓	๓๓	/		ผปบ.
			หมายเลขมิเตอร์ :๕๗๐๑๕๔๐๒๔๐ ขนาด ๕๐๐๐ kVA ๓P๔W ระยะห่าง จากสถานี ๒๖ กม.								
๒	ลำภูรา	๗	บรืท ศรีตรังแอโกรินดัสทรี จำกัด (มหาชน) ๓๙๙ ม.๗ ต.ห้วยนาง อ.ห้วยยอด จ.ตรัง หมายเลขมิเตอร์ :๒๓๐๕๘๑๒๘ หม้อแปลงขนาด ๓,๕๐๐ kVA ๓P๔W ระยะห่าง จากสถานี ๓๕ กม.	๑๙ ก.ค. ๖๒	๓๓	๔๐๐	๓	๓๓	/		ผปบ.
๓	ตรัง	๒	บริษัท แพลทินัม รับเบอร์ จำกัด ที่อยู่ : ๑๐๙-๑๐๙/๑ ม.๑ ต.นาเมืองเพชร อ.สีเกา จ.ตรัง หมายเลขมิเตอร์ : ๒๓๐๕๖๔๕๐ KVA : ๒๐๐๐ ระยะห่าง จากสถานี ๒๒ กม.	๑๙ ก.ค. ๖๒	๑๑๕	๔๐๐	๓	๓๓	/		ผปบ.
			หม้อแปลงหน้าห้างเอ็มดี ขนาด ๑๖๐ เควีเอ. ๓ PEA๕๖-๐๑๔๔๗๓ ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าตรัง ประมาณ ๒๕ กม.	๒๑ ก.ค. ๖๒	๑๑๕	๔๐๐	๓	๓๒.๕๖	/		ผปบ.
๔	ตรัง	๔	บ้านนาปด ม.๔ ต.ช่อง พีอีเอ ๓๖-๐๐๘๖๘๙ ระยะห่าง ๖๔๐	๑๓ ส.ค.๖๒	๑๑๕	๓๙๕	๕	๓๓	/		ผปบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ ที่	สถานี ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		ผู้รับผิดชอบ
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๓๑.๓-๓๔.๗ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน	
๖	ตรัง	๘	บ้านนาคลุ้ม ม.๒ ๑๐๐เควีเอ ฟीडเอ ๒๘-๐๑๒๗๔๗ ระยะห่าง จากหม้อแปลง ๖๙๐ เมตร	๑๓ ส.ค.๖๒ ๒๐.๔๔ น.	๑๑๕	๓๙๕	๕	๓๓	/		ผปบ.
๗	ตรัง	๘	บ้านนาปด ม.๑ ต.กะช่อง อ.นาโยง ระยะห่าง ๑๐๐เควีเอ ฟीडเอ ๓๙-๐๐๔๕๒๔ ระยะห่าง จากหม้อแปลง ๕๖๐ ม.	๑๓ ส.ค.๖๒ ๒๑.๐๐	๑๑๕	๓๙๕	๔	๓๓	/		ผปบ.
๘	ลำภูรา	๑	บ้านโพธิ์ ม. ต.บ้านโพธิ์ ฟีดเอ ๕๖-๐๑๔๓๗๐ ระยะห่าง ๖๒๐	๒๕ ก.ย.๖๒ ๑๙.๒๕ น.	๓๓	๓๙๕	๕	๓๓	/		ผปบ.
๙	ลำภูรา	๑	บ้านจัดสรรบ้านโพธิ์ ซ.๙ จ.ตรัง ๕๐เควีเอ ฟीडเอ ๔๘-๐๐๘๔๔๒ ระยะห่าง จากหม้อแปลง ๖๙๐ เมตร	๒๕ ก.ย.๖๒ ๒๐.๔๔ น.	๓๓	๓๙๕	๕	๓๓	/		ผปบ.
๑๐	ลำภูรา	๑	บ้านโพธิ์ ม. ต.บ้านโพธิ์ หม้อแปลงขนาด ๑๐๐เควีเอ ฟीडเอ ๓๘-๐๑๐๒๗๕ ระยะห่าง จากหม้อแปลง ๕๖๐ ม.	๒๕ ก.ย.๖๒ ๒๑.๐๐	๓๓	๓๙๕	๔	๓๓	/		ผปบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รับผิดชอบ
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
๑	กฟจ.ตรัง	บ.นาปต ม.๑ อ.เมือง จ.ตรัง PEA ๓๙-๐๐๔๕๒๔ ขนาด ๑๐๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ..๗๖๐... เมตร	๒๑ ก.ค. ๖๒ ๑๙.๐๐ น.	๓๙๐	/		ผปบ.
๒	กฟจ.ตรัง	บ.นาคลุ่ม ม.๒ อ.เมือง จ.ตรัง PEA ๒๘-๐๑๒๗๔๗ ขนาด ๑๐๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๕๐ เมตร	๒๒ ก.ค. ๖๒ ๑๙.๓๐ น.	๔๐๐	/		ผปบ.
๓	กฟจ.ตรัง	บ.นาคลุ่ม ม.๒ อ.เมือง จ.ตรัง PEA ๓๖--๐๐๘๖๘๙ ขนาด ๑๐๐ KVA ระยะห่างจากหม้อปลง ๕๓๐ เมตร	๒๓ ก.ค. ๖๒ ๑๙.๕๐ น.	๓๙๐	/		ผปบ.
๔	กฟจ.ตรัง	บ้านนาปต ม.๑ ต.นาข้าวเสีย หม้อแปลงขนาด ๑๐๐ เควอ พอยเ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๖๒๐ เมตร	๑๓ ส.ค. ๖๒ ๑๙.๒๕ น.	๓๙๐	/		ผปบ.
๕	กฟจ.ตรัง	บ้านนาคลุ่ม ม.๒ ต.นาข้าวเสีย จ.ตรัง หม้อแปลงขนาด ๑๐๐ เควอ พีโอเ ๒๘-๐ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๖๙๐ เมตร	๑๓ ส.ค. ๖๒ ๒๐.๓๔ น.	๔๐๐	/		ผปบ.
๖	กฟจ.ตรัง	บ้านนาปต ม.๑ จ.ตรัง หม้อแปลงขนาด ๑๐๐ เควอ พีโอเ ๓๙-๐๐๔๕๒๔ ระยะห่างหม้อแปลง ๕๖๐ เมตร	๑๓ ส.ค. ๖๒ ๒๑.๐๐ น	๓๙๐	/		ผปบ.
๗	กฟจ.ตรัง	บ้านโพธิ์ ม.๑ ต.บ้านโพธิ์ อ.เมือง หม้อแปลงขนาด ๑๐๐ เควอ พีโอ๕๖-๐๑๔๓๗๐ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๖๒๐ เมตร	๒๕ ก.ย. ๖๒ ๑๙.๒๕ น.	๓๙๐	/		ผปบ.
๘	กฟจ.ตรัง	บ้านจัดสรรบ้านโพธิ์ ช.๙ จ.ตรัง หม้อแปลงขนาด ๕๐ เควอ พีโอเ ๔๘-๐๐๘๔๔ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๖๙๐ เมตร	๒๕ ก.ย. ๖๒ ๒๐.๔๔ น.	๔๐๐	/		ผปบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รับผิดชอบ
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
๙	กฟภ.ตรัง	บ้านโพธิ์ ม.๑ ต.บ้านโพธิ์ หม้อแปลงขนาด ๑๐๐ เควีเอ พือิเอ ๓๘-๐๑๐๒๗๕ ระยะห่างหม้อแปลง ๕๖๐ เมตร	๒๕ ก.ย. ๖๒ ๒๑.๐๐ น	๓๙๐	/		ผปบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รับผิดชอบ
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
๑	ตรัง	บ้านนาข้าวเสีย ม.๓ หม้อแปลงขนาด ๓๐ KVA PEA-๒๘-๐๐๙๙๒๔ ระยะห่างจากหม้อแปลง ..๖๕๐.. เมตร	๗ ก.ค. ๖๒ ๑๙.๐๐ น.	๒๒๐	/		ผปบ.
๒	ตรัง	บ.นาคลุ่ม ม.๒ PEA ๔๐-๐๑๑๙๔๐ ขนาด ๕๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ..๔๗๐.. เมตร	๘ ก.ค. ๖๒ ๑๙.๓๐ น.	๒๒๐	/		ผปบ.
๓	ตรัง	บ.นาคลุ่ม ม.๑ หม้อแปลงขนาด ๓๐ KVA PEA๒๘-๐๑๖๙๔๖ ขนาด ๑๐๐ KVA ระยะห่างจากหม้อแปลง ..๖๑๐.. เมตร	๙ ก.ค. ๖๒ ๑๙.๕๐ น.	๒๒๐	/		ผปบ.
๔	จ.ตรัง	บ้านนาปด ม.๑ ต.นาข้าวเสีย หม้อแปลงขนาด ๓๐ เควีเอ พีโอเอ ๔๑-๐๐๕๐๒๕ ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง ๖๘๐ เมตร	๑๓ ส.ค. ๖๒ ๑๙.๓๕ น.	๒๒๐	/		ผปบ.
๕	จ.ตรัง	บ้านนาคลุ่ม ม.๒ ต.นาข้าวเสีย หม้อแปลงขนาด ๓๐ เควีเอ พีโอเอ ๔๐-๐๑๑๔๙๐ ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง ๖๙๐ เมตร	๑๓ ส.ค. ๖๒ ๒๐.๔๔ น.	๒๒๐	/		ผปบ.
๖	จ.ตรัง	บ้านสะพานไทร ม.๑๑ หม้อแปลงติดตั้งขนาด ๓๐๐ เควีเอ พีโอเอ ๒๘-๐๐๖๖๒๑ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๖๕๐ เมตร	๑๓ ส.ค. ๖๒ ๒๑.๐๐ น.	๒๒๐	/		ผปบ.
๗	จ.ตรัง	บ้านหนองลูกช้าง ม.๒ ต.บ้านโพธิ์ หม้อแปลงขนาด ๓๐ เควีเอ พีโอเอ ๓๖-๐๒๐๐ ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง ๕๗๐ เมตร	๑๐ ก.ย. ๖๒ ๑๙.๒๕ น.	๒๒๐	/		ผปบ.
๘	จ.ตรัง	บ้านหนองลูกช้าง ม.๒ ต.บ้านโพธิ์ หม้อแปลงขนาด ๓๐ เควีเอ พีโอเอ ๔๐-๐๑๒๘ ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง ๖๙๐ เมตร	๑๐ ก.ย. ๖๒ ๒๐.๔๔ น.	๒๒๐	/		ผปบ.
๙	จ.ตรัง	บ้านโพธิ์(ทางเข้าวัดโพธิ์) หม้อแปลงติดตั้งขนาด ๓๐ เควีเอ พีโอเอ ๔๐-๐๑๖๘๕๔ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๖๕๐ เมตร	๑๐ ก.ย. ๖๒ ๒๑.๐๐ น.	๒๒๐	/		ผปบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	ไฟฟ้าขัดข้องไลน์เมน	ผปบ.
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		122	102	156	380		ผกป.
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0	0	0		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%		ผปบ.
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		1	2	1	4		ผกป.
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%		ผบป.
ทุกสาย							ผบง.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		86,823	86,836	86,854	260,513		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		86,823	86,836	86,854	260,513		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย	100%	100%	100%	100%	100%		ผบป.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		49,971	49,986	49,989	149,946		ผบง.
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		49,971	49,986	49,989	149,946		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100%	100.00%		ผบป.
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							ผบง.
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		136,794	136,822	136,843	410,459		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		136,794	136,822	136,843	410,459		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	ตัวชี้วัดของ ผวส.	ผบค. ผบต.
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		4	3	7	14		
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%						
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	0	0	0		
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		ผปบ. ผกป.
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		35	47	41	123		
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	0	0	0	0		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		100%	100%	100%	100%		ผปบ. ผกป.
		35	47	41	123		
		0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		ผบป. ผกป.
		2	3	2	7		
		0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		ผบค.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		52	58	51	161		ผบต.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	ระบุกลุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ “ไม่ผ่าน” ที่ใบคำร้อง	
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		ผบค.
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		346	406	403	1155		ผบต.
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	ระบุกลุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ “ไม่ผ่าน” ที่ใบคำร้อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	100%	100	100%	#DIV/0!		ผบค.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		ผบต.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค.
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3	2	6	11		ผบต.
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค.
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		9	14	21	44		ผบต.
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค.
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ							ผบต.
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		1	2	7	10		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		25	31	24	80		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		59	42	41	142		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	82%	85%	84%	84%		ผบป.
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		27	29	21	77		ผบง.
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		6	5	4	15		
- นอกเขตเมือง	100%	76%	67%	70%	71%		ผบป.
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		35	33	28	96		ผบง.
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		11	16	12	39		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%		ผบป.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		ผบง.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%		ผบป. ผบง.
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		