

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	๘	บ้านไสขุน ม.๔ ต.กะช่อง หม้อแปลง ๑๐๐ เควีเอ ฟิอีเอ ๒๖-๐๐๗๔๓๖ ระยะห่าง ๗๒๐	๑๔ ม.ค.๖๓ ๑๙.๒๕ น.	๓๓	๓๙๕	๕	๓๓	✓		ผปบ.
๒	ตรัง	๘	บ้านไสขมพู่ ม.๕ ต.นาข้าวเสีย อ.นาโยง หม้อแปลงขนาด ๕๐ เควีเอ พอเอ ๒๐.๐๐๐๐๐๐ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๙๖ เมตร	๑๔ ม.ค.๖๓ ๒๐.๕๕ น.	๓๓	๓๙๕	๕	๓๓	✓		ผปบ.
๓	ตรัง	๘	บ้านนาคลุ้ม ม.๒ ต.นาข้าวเสีย อ.นาโยง ๑๐๐เควีเอ ฟิอีเอ ๒๘-๐๑๒๗๔๗ ระยะห่าง จากหม้อแปลง ๕๗๐ ม.	๑๔ ม.ค.๖๓ ๒๑.๐๐	๓๓	๓๙๕	๔	๓๓	✓		ผปบ.
๔	ลำภูรา	๕	สามแยกดาวเทียม ถ.โคกชัน หม้อแปลง ๓๑๕ เควีเอ ฟิอีเอ ๓๒-๐๑๐๓๖๐ ระยะห่างจากสถานี ๑๕ กม.	๑๙ก.พ.๖๓ ๑๙.๒๐ น.	๓๓	๒๓๐	๕	๓๓	✓		ผปบ.
๕	ลำภูรา	๕	หมู่บ้านรังชีวิลล่า ต.ทับเที่ยง หม้อแปลง ขนาด ๑๖๐เควีเอ ฟิอีเอ ๒๖-๐๐๗๕๕๒ ระยะห่างจากสถานี ๑๓ กม.	๑๙ก.พ.๖๓ ๒๐.๑๐ น.	๓๓	๒๓๐	๕	๓๓	✓		ผปบ.
			หน้าโรงแรมควีน ต.ทับเที่ยง	๑๙ก.พ.๖๓					✓		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	ลำภูรา	๖	๑๖๐เควีเอ พีโอเอ ๔๐-๐๒๒๔๙๗ ระยะห่าง จากสถานี ๑๙.๕ กม.	๒๐.๕๕	๓๓	๓๙๕	๕	๓๓			

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	
๑	จ.ตรัง	บ้านไสขนุน ม.๔ ต.ช่อง หม้อแปลงขนาด ๑๐๐ เควีเอ พีโอเ๒๖-๐๐๗๔๓๖ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๗๒๐ เมตร	๑๔ ม.ค. ๖๓ ๑๙.๑๕ น.	๓๙๐	✓		ผปบ.
๒	จ.ตรัง	บ้านไสชมพู ม.๕ ต.นาข้าวเสีย หม้อแปลงขนาด ๕๐ เควีเอ พีโอเ ๒๗-๐๐๔๘๔๔ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๙๖ เมตร	๑๔ ม.ค. ๖๓ ๒๐.๕๕ น.	๔๐๐	✓		ผปบ.
๓	จ.ตรัง	บ้านนาคลุ้ม ม.๒ ต.นาข้าวเสีย อ.นาโยง หม้อแปลงขนาด ๑๐๐ เควีเอ พีโอเ ๒๘-๐๑๒๗๔๗ ระยะห่างหม้อแปลง ๕๗๐ เมตร	๑๔ ม.ค. ๖๓ ๒๑.๐๐ น	๓๙๐	✓		ผปบ.
๔	จ.ตรัง	หม้อแปลง สามแยกดาวเทียม ถ.โคกชัน หม้อแปลงขนาด ๓๑๕ เควีเอ พีโอเ๓๒-๐๑๐๓๖๐ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๓๑๐ เมตร	๑๙ ก.พ. ๖๓ ๑๙.๒๐ น.	๓๙๕	✓		ผปบ.
๕	จ.ตรัง	หมู่บ้านรังชีวิลล่า ต.ทับเที่ยง หม้อแปลงขนาด ๑๖๐ เควีเอ พีโอเ ๒๖-๐๐๗๕๕๒ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๙๖ เมตร	๑๙ ก.พ. ๖๓ ๒๐.๑๐ น.	๔๐๐	✓		ผปบ.
๖	จ.ตรัง	หม้อแปลงหน้าโรงแรมควีน ต.ทับเที่ยง หม้อแปลงขนาด ๑๖๐ เควีเอ พีโอเ ๔๐-๐๒๒๔๙๗ ระยะห่างหม้อแปลง ๓๖๐ เมตร	๑๙ ก.พ. ๖๓ ๒๐.๕๕ น	๓๙๕	✓		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.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รับผิดชอบ
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	จ.ตรัง	บ้านไสขนุน ม.4 ต.กะช่อง อ.นาโยง หม้อแปลงขนาด 30 เควีเอ พีโอเอ 28-010549 ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง 560 เมตร	6 ม.ค. 63 19.25 น.	220	✓		ผปบ.
2	จ.ตรัง	บ้านไสขนุน ม.4 ต.กะช่อง อ.นาโยง 30 เควีเอ พีโอเอ 28-210144 ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง 490 เมตร	6 ม.ค. 63 20.00 น.	220	✓		ผปบ.
3	จ.ตรัง	บ้านไสขัน ม. 6 ต.กะช่อง อ.นาโยง หม้อแปลงติดตั้งขนาด 30 เควีเอ พีโอเอ 28-01 ระยะห่างจากหม้อแปลง 530 เมตร	6 ม.ค. 63 20.58 น.	220	✓		ผปบ.
4	จ.ตรัง	ไฟสาธารณะหน้าสำนักงานการไฟฟ้า จ.ตรัง หม้อแปลงขนาด 30 เควีเอ พีโอเอ 37- ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง 380 เมตร	4 ก.พ. 63 19.15 น.	225	✓		ผปบ.
5	จ.ตรัง	หม้อแปลงบ้านควนตอ ม.2 ต.นาท่ามเหนือ 30 เควีเอ พีโอเอ 45-013113 ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง 400 เมตร	4 ก.พ. 63 19.50 น.	215	✓		ผปบ.
6	จ.ตรัง	บ้านวังแตร ม. 7 ต.นาท่ามเหนือ หม้อแปลงติดตั้งขนาด 30 เควีเอ พีโอเอ 28-0184 ระยะห่างจากหม้อแปลง 530 เมตร	4 ก.พ. 63 20.25 น.	215	✓		ผปบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	ไฟฟ้าขัดข้องไลน์เมน	ศพบ. ศกป.
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%		ศพบ. ศกป.
		124	79		203		
		0	0		0		
		1	1		2		
		0	0		0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%						สบป. สบง.
ทุกราย							
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		98,222	98,235		196,457		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		98,222	98,235		196,457		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%						สบป. สบง.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		59,178	60,169		119,347		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		59,178	60,169		119,347		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%						สบป. สบง.
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		157,400	158,404		315,804		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		157,400	158,404		315,804		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	1	4		5		สบค. สบค.
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	ตัวชี้วัดของ ฟวส.	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%		สรุป.
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า							สรุป.
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		2	3		5		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0		0		
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%		สรุป.
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		2	3		5		สรุป.
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0		0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
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.
		0	0		0		
		0	0		0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
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%	#DIV/0!	100.00%		ผบค.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		32	30		62		ผบต.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0	ระบุงกลุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ “ไม่ผ่าน” ที่ไปคำร้อง	
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100.00%		ผบค.
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		299	318		617		ผบต.
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	ระบุงกลุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ “ไม่ผ่าน” ที่ไปคำร้อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1	1		2		ผบต.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค.
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	2		3		ผบต.
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		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)		7	9		16		ผบต.
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		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)		2	1		3		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0		0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		46	62		108		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0		0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		46	62		108		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	1		2		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
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
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	82%	81%	#DIV/0!	81%		ผบป.
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		27	34		61		ผบง.
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		6	8		14		
- นอกเขตเมือง	100%	77%	75%	#DIV/0!	76%		ผบป.
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		48	57		105		ผบง.
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		14	19		33		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%		ผบป.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0		ผบง.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0		0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	100%	100%	100%	100%		ผบป. ผบง.
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0		0		