

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               | ผู้รับผิดชอบ |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|--------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |              |
|          | ไม่มี                                                      |                                       |                                                  |                                 |               | ผปบ.         |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                          | วัน เดือน ปี<br><br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               | ผู้รับผิดชอบ |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|--------------|
|          |              |                                                                                                                    |                                           |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |              |
| ๑        | จ.ตรัง       | บ้านไสขุนน ม.๔ ต.กะช่อง อ.นาโยง จ.ตรัง หม้อแปลงขนาด ๑๐๐ เควีเอ พีโอเ๒๖-๐๐๗๔๓๖<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ๖๘๐ เมตร      | ๘ ก.ค. ๖๓<br>๑๙.๑๙ น.                     | ๓๙๐                                               | ✓                           |               | ผปบ.         |
| ๒        | จ.ตรัง       | บ้านห้วยทรายขาว ม.๕ ต.กะช่อง อ.นาโยง หม้อแปลงขนาด ๕๐ เควีเอ พีโอเ ๕๐-๐๐๘๘๑๕<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ๖๖๐ เมตร        | ๘ ก.ค. ๖๓<br>๒๐.๑๕ น.                     | ๔๐๐                                               | ✓                           |               | ผปบ.         |
| ๓        | จ.ตรัง       | บ้านกะช่อง ม.๓,๖ หม้อแปลงขนาด ๕๐ เควีเอ พีโอเ ๓๘-๐๑๕๖๒๓<br>ระยะห่างหม้อแปลง ๕๙๐ เมตร                               | ๘ ก.ค. ๖๓<br>๒๐.๕๐ น                      | ๓๙๐                                               | ✓                           |               | ผปบ.         |
| ๔        | จ.ตรัง       | บ้านไสขุนน ม.3 ต.กะช่อง อ.นาโยง จ.ตรังหม้อแปลงขนาด 100 เควีเอ พีโอเ 26-007436<br>ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง 600 เมตร | 7 ส.ค. 63<br>19.29 น.                     | 382                                               | ✓                           |               | ผปบ.         |
| ๕        | จ.ตรัง       | บ้านกรงไหนด ต.กะช่อง อ.นาโยง 50 เควีเอ พีโอเ 50-008815<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง 540 เมตร                     | 14 ส.ค. 63<br>20.00 น.                    | 395                                               | ✓                           |               | ผปบ.         |
| ๖        | จ.ตรัง       | บ้านหน้าวัดช่อง ม.6 ต.กะช่อง อ.นาโยง หม้อแปลงติดตั้งขนาด 50 เควีเอ พีโอเ 38-015632<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 670 เมตร | 20 ส.ค. 63<br>19.00 น.                    | 385                                               | ✓                           |               | 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<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                           | วัน เดือน ปี<br><br>เวลาที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br><br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |                   | ผู้รับผิดชอบ |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|--------------|
|          |              |                                                                                                                     |                                       |                                                       | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |              |
| ๑        | จ.ตรัง       | บ้านไสขนุน ม.๔ ต.กะช่อง อ.นาโยง จ.ตรังหม้อแปลงขนาด ๓๐ เควีเอ พีโอเ ๒๘-๐๑๐๑๔๔<br>ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง ๖๔๐ เมตร   | ๒๒ ก.ค. ๖๓<br>๑๙.๒๙ น.                | ๒๒๐                                                   | ✓                           |                   | ผปบ.         |
| ๒        | จ.ตรัง       | บ้านไสขนุน ม.๔ ต.กะช่อง อ.นาโยง ๓๐ เควีเอ พีโอเ ๒๘-๐๑๐๑๔๔<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง ๔๕๐ เมตร                   | ๒๒ ก.ค. ๖๓<br>๒๐.๐๐ น.                | ๒๒๐                                                   | ✓                           |                   | ผปบ.         |
| ๓        | จ.ตรัง       | บ้านทรายขาว ม.๕ ต.กะช่อง อ.เมืองตรัง หม้อแปลงติดตั้งขนาด ๓๐ เควีเอ พีโอเ<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ๕๗๐ เมตร            | ๒๒ ก.ค. ๖๓<br>๒๐-ม.ค.-๐๐              | ๒๒๐                                                   | ✓                           |                   | ผปบ.         |
| ๔        | จ.ตรัง       | บ้านไสขนุน ม.3 ต.กะช่อง อ.นาโยง จ.ตรังหม้อแปลงขนาด 100 เควีเอ พีโอเ 26-0100815<br>ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง 600 เมตร | 7 ส.ค. 63<br>19.29 น.                 | 225                                                   | ✓                           |                   | ผปบ.         |
| ๕        | จ.ตรัง       | บ้านกรงไหนด ต.กะช่อง อ.นาโยง 50 เควีเอ พีโอเ 50-008815<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง 540 เมตร                      | 14 ส.ค. 63<br>20.00 น.                | 220                                                   | ✓                           |                   | ผปบ.         |
| ๖        | จ.ตรัง       | บ้านหน้าวัดช่อง ม.6 ต.กะช่อง อ.นาโยง หม้อแปลงติดตั้งขนาด 50 เควีเอ พีโอเ 38-0100815<br>ระยะห่างจากหม้อแปลง 670 เมตร | 20 ส.ค. 63<br>19.00 น.                | 220                                                   | ✓                           |                   | 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 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                          | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%     | ไฟฟ้าขัดข้องไลน์เมน | ผปบ.<br>ผกป. |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                     | ผปบ.<br>ผกป. |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 109            | 102  |      | 211      |                     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 0              | 0    |      | 0        |                     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 5              | 1    |      | 6        |                     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                          |                 | 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% |                |         |      |          |              | สบป.<br>สบง. |
| ทุกราย                                               |                 |                |         |      |          |              |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 98,767         | 98,775  |      | 197,542  |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)             |                 | 98,767         | 98,775  | -    | 197,542  |              |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย | 100%            |                |         |      |          |              | สบป.<br>สบง. |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)          |                 | 60,471         | 60,501  |      | 120,972  |              |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)              |                 | 60,471         | 60,501  | -    | 120,972  |              |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน             | ไม่น้อยกว่า 95% |                |         |      |          |              | สบป.<br>สบง. |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                 |                 |                |         |      |          |              |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)    |                 | 159,238        | 159,276 | -    | 318,514  |              |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)               |                 | 159,238        | 159,276 | -    | 318,514  |              |              |

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 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 4              | 6    |      | 10       |                   | ผบค.<br><br>ผบค. |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที<br><br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%     | ตัวชี้วัดของ ผวส. |                  |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                         |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |      |          |              |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผปบ.<br>ผกป. |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                           |          | 4              | 3    |      | 7        |              |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                      | 100%     | 0              | 0    |      | 0        |              |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                                     |          | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผปบ.<br>ผกป. |
|                                                                                                                                                                                         |          | 4              | 3    |      | 7        |              |              |
|                                                                                                                                                                                         |          | 0              | 0    |      | 0        |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                   | ผู้รับผิดชอบ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |                                                |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |         |         |          |                                                |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |         |         |          |                                                |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |         |         |          |                                                |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100.00%        | 100.00% | #DIV/0! | 100.00%  |                                                | ผบค.         |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 47             | 45      |         | 92       |                                                | ผบต.         |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0       |         | 0        | ระบูกุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ “ไม่ผ่าน” ที่ใบคำร้อง |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100.00%        | 100.00% | #DIV/0! | 100.00%  |                                                | ผบค.         |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 374            | 406     |         | 780      |                                                | ผบต.         |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0       |         | 0        | ระบูกุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ “ไม่ผ่าน” ที่ใบคำร้อง |              |
|                                                                                                                                                            |          |                |         |         |          |                                                |              |
|                                                                                                                                                            |          |                |         |         |          |                                                |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| 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% | 100%     |              | ผบค.         |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 1    |      | 1        |              | ผบต.         |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    |      | 0        |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบค.         |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 1              | 4    |      | 5        |              | 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)                                             |          | 8              | 4    |      | 12       |              | 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)                                             |          | 1              | 1    |      | 2        |              |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    |      | 0        |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| 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.<br>ผบต. |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                               |          | 245            | 124  |      | 369      |              |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              | 0    |      | 0        |              |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบค.<br>ผบต. |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                |          | 245            | 124  |      | 369      |              |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0    |      | 0        |              |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              | ผบค.<br>ผบต. |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                |          | 5              | 6    |      | 11       |              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | 0              | 0    |      | 0        |              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                          | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค | ผู้รับผิดชอบ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|--------------|
|                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย.    | ไตรมาส 3 |              |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |         |          |              |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |         |         |          |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |              | ผบป.         |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 34             | 0       |         | 34       |              | ผบง.         |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       |         | 0        |              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | #DIV/0! | #DIV/0! | 100%     |              | ผบป.         |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 41             | 0       |         | 41       |              | ผบง.         |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       |         | 0        |              |              |
| 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)<sup>3</sup>

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