

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.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

[illegible]

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	ตรัง	บ้านนาท่ามใต้ ม.4 ต.นาท่ามใต้ หม้อแปลงขนาด 100 เควีเอ พีโอเ 59-014918 ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง 670 เมตร	๑๕ มิ.ย. ๖๔ ๑๙.๒๓ น	๓๙๒	✓		ผปบ.
๒	ตรัง	บริเวณสี่แยกหนองตรุด ม.1 ต.นาตาล่วง 50 เควีเอ พีโอเ 46-009814 ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง 590 เมตร	๑๖ มิ.ย. ๖๔ ๑๙.๒๐ น.	๓๙๐	✓		ผปบ.
๓	ตรัง	เสริมหน้าสถานีรถไฟ อ.เมือง หม้อแปลงติดตั้งขนาด 100 เควีเอ พีโอเ 38-008938 ระยะห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	๑๗ มิ.ย. ๖๔ ๒๐.๔๐ น	๓๙๑	✓		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 เวลาที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รับผิดชอบ
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
๑	ตรัง	บ้านนาท่ามใต้ ม.4 ต.นาท่ามใต้ หม้อแปลงขนาด 100 เควีเอ พีโอเ 59-014918 ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง 670 เมตร	๑๕ มิ.ย. ๖๔ ๑๙.๒๓ น	๒๔๐	✓		ผปบ.
๒	ตรัง	บริเวณสี่แยกหนองตรุด ม.1 ต.นาตาล่วง 50 เควีเอ พีโอเ 46-009814 ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง 590 เมตร	๑๖ มิ.ย. ๖๔ ๑๙.๒๐ น.	๒๓๘	✓		ผปบ.
๓	ตรัง	เสริมหน้าสถานีรถไฟ อ.เมือง หม้อแปลงติดตั้งขนาด 100 เควีเอ พีโอเ 38-008938 ระยะห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	๑๗ มิ.ย. ๖๔ ๒๐.๔๐ น	๒๓๕	✓		ผปบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	ไฟฟ้าขัดข้องไลน์เมน	ผปบ. ผกป.
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%		ผปบ. ผกป.
		147	179	180	506		
		0	0		0		
		0	3	1	4		
		0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%						สบป. สบง.
ทุกราย							
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		61,942	62,304	62,455	186,701		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		61,942	62,304	62,455	186,701		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%						สบป. สบง.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		31,247	31,081	31,011	93,339		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		31,247	31,081	31,011	93,339		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%						สบป. สบง.
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		93,189	93,385	93,466	280,040		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		93,189	93,385	93,466	280,040		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	2	6	2	10	ตัวชี้วัดของ ผวส.	ผบค. ผบด.
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ชกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%		สบป. ผกป.
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	10	10		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0		
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%		สบป. ผกป.
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	10	10		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (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
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
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%		ผปบ. ผกป.
		0	0	0	0		
		0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		3	1	5	9		ผบต.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค.
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	1	2	3		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)		8	7	7	22		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)		2	0	1	3		
เกิน 55 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
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		23	22	34	79		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		23	22	34	79		
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	3	1	4		
- 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
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
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 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	100%	100%		ผบค. ผบต.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รับผิดชอบ
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		ผบป.
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		ผบง.
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		ผบป.
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		ผบง.
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
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
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
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		