

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)

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 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	หน้าประปาตรัง ต.บางรัก อ.เมืองตรัง จ.ตรัง หม้อแปลงขนาด 250 เควีเอ พีโอเ 37-011286 ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง 612 เมตร	๖ ม.ค. ๖๖ ๒๐.๔๐ น.	๓๙๕	✓		ผปบ.
๒	ตรัง	300ห้อง ต.บางรัก อ.เมืองตรัง จ.ตรัง 160 เควีเอ พีโอเ 40-000275 ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง 200 เมตร	๑๙ ม.ค. ๖๖ ๒๐.๒๕ น.	๓๙๐	✓		ผปบ.
๓	ตรัง	หน้าวัดตัน อ.เมืองตรัง จ.ตรัง หม้อแปลงติดตั้งขนาด 250 เควีเอ พีโอเ 49-014989 ระยะห่างจากหม้อแปลง 817 เมตร	๑๙ ม.ค. ๖๖ 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.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	
๑	ตรัง	หน้าประปาตรัง ต.บางรัก อ.เมืองตรัง จ.ตรัง หม้อแปลงขนาด ๒๕๐ เควีเอ พีโอเ ๔ ระยะห่างหม้อแปลง ระยะทาง ๖๑๒ เมตร	๖ ม.ค. ๖๖ ๒๐.๔๐ น.	๒๒๓	✓		ผปบ.
๒	ตรัง	๓๐๐ห้อง ต.บางรัก อ.เมืองตรัง จ.ตรัง ๑๖๐ เควีเอ พีโอเ ๔๐-๐๐๐๒๗๕ ระยะห่างจากหม้อแปลง ระยะทาง ๒๐๐ เมตร	๑๙ ม.ค. ๖๖ ๒๐.๒๕ น.	๒๒๓	✓		ผปบ.
๓	ตรัง	หน้าวัดตัน อ.เมืองตรัง จ.ตรัง หม้อแปลงติดตั้งขนาด ๒๕๐ เควีเอ พีโอเ ๔๙-๐๑๔ ระยะห่างจากหม้อแปลง ๘๑๗ เมตร	๑๙ ม.ค. ๖๖ ๒๑.๐๐ น	๒๒๑	✓		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	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.
		149			149		
		0			0		
		1			1		
		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)		62,980			62,980		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		61,548			61,548		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%						สบป. สบง.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		32,077			32,077		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		31,154			31,154		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%						สบป. สบง.
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		95,057			95,057		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		95,057			95,057		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
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%	3			3	ตัวชี้วัดของ ผวส.	ผบค. ผบต.
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. 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 - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		ผปบ. ผกป.
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0			0		
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		ผปบ. ผกป.
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		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%		ผปบ. ผกป.
		0			0		
		0			0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง และ กฟฟ.ในสังกัด

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช่ไฟฟ้าของ 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%	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%		ผบค.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		21			21		ผบต.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	ระบุงกลุ่ม Y1A05 หลังสำรวจ "ไม่ผ่าน" ที่ไปคำร้อง	
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%		ผบค.
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		123			123		ผบต.
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		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		ผบต.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค.
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0			0		ผบต.
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		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)		12			12		ผบต.
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		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			2		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		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%	01/01/00	ผบค.
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		0			0		ผบต.
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0			0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค.
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		81			81		ผบต.
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0			0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%		ผบค.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1			1		ผบต.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		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 (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		ผบป.
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		36			36		ผบง.
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0			0		
- นอกเขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		ผบป.
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0			0		ผบง.
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0			0		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%		ผบป.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0			0		ผบง.
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		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		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0			0		