

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2
เดือน กันยายน 2561

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	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
	ไม่มีลูกค้านระบบ 115 เควี				

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2
กันยายน 61**

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จัดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	แรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ แรงสูง(เค)	การวัดแรงดัน ณ ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			
1	กระบี่1	5	บ.คลองเสียด ม.9 ปากสัย 3P 160 KVA PEA 35-010591 ห่างจากสถานี 1.8 กม.	11-ก.ย.-61 19.30 น.	34	AB = 415 AC = 413 BC = 416	3	34.21	✓
2	คลองท่อม	10	ม.4 ต.ทรายขาว 160KVA PEA36-014798 ระยะห่างจากสถานี 54 ก.ม.	28 ก.ย. 61 19.30น.	33.4	381	3	33	✓
3	อ่าวลึก	2	PEA 35-004479 160KVA หน้าโรงเรียนชุมชนอ่าวลึกเหนือ ห่างจากสถานี สฟฟ5 ก.ม.	12 ก.ย. 61 19.00น.	33	AB = 380 V AC = 380 V BC = 381 V เฉลี่ย = 380 V	3	33	✓
5	คลองท่อม	10	ม. ต.ศาลาด่าน ขนาด 250 KVA PEA 57-112119 ห่างจากสถานี52ก.ม.	28 ก.ย. 61 11.10 น.	33.5	223(400)	3	33	✓

จุดในระบบจำห
ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2
กันยายน 61

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.เหนือคลอง	PEA27037202 ม.8 ต.ปกาสัย อ.เหนือคลอง จ.กระบี่ ห่างจากหม้อแปลง 0.6 กม.	1-ก.ย.-61 20.00 น.	AB = 410 AC = 411 BC = 416 เฉลี่ย = 412	412	
2	เกาะลันตา	PEA28035426 (15/45) นางรัช สว่างแสง 316 ม.1 ต.เกาะลันตาใหญ่ อ.เกาะลันตา ห่างจากหม้อแปลง 150 เมตร	20-ก.ย.-61 12.00 น.	AB = 399 AC = 401 BC =400 เฉลี่ย = 400	387	
3	อ่าวลึก	อ่าวลึกเหนือ PEA 5900162200 ห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	12-ก.ย.-61 19.40 น.	AB = 383 AC = 380 BC = 384 เฉลี่ย = 382	—	
4	อ่าวลึก	อ่าวลึกใต้ ซอยเขาพระ PEA 5900162202	12-ก.ย.-61 19.40	AB = 380 AC = 382	—	

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
5	คลองท่อม	ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร บ้านเพหลา ม.4 ต.เพหลา คลองท่อม หมายเลขสาย 043-4521-00 แอมป์ 3 เฟส PEA 26838914 ห่างจากหม้อแปลง 900 เมตร PEA 45-004812	31-ส.ค.-61 19.20	BC = 380 เฉลี่ย = 381 384		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

กันยายน 61

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	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.เหนือคลอง	PEA 27037202 ม.8 ต.ปกาสัย อ.เหนือคลอง จ.กระบี่ ห่างจากหม้อแปลง 0.6 กม.	1-ก.ย.-61 20.00 น.	236	✓	
2	กฟส.เกาะลันตา	นสขวิช สว่างแสง 316 ม.1 เกาะลันตาใหญ่ อ.เกาะลันตา PEA 196376184 ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	28-ก.ย.-61 12.00 น.	230	✓	
3	กฟส.อ่าวลึก	ช.รวมมิตร PEA 5900955504 ห่างจากหม้อแปลง 400 ม.	12-ก.ย.-61 19.30 น.	221	✓	
7	กฟส.คลองท่อม	บ้านเพขลา ม.5 ต.เพขลา อ.คลองท่อม จ.กระบี่ หมายเลขสาย 043-4521-00 แอมป์ 3 เฟส PEA 26838914 ห่างจากหม้อแปลง 700 เมตร	31/9/1961 19.30	218	✓	

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟภ.2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	272	251	289		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%					
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุก - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
		91,295	116,680	98,284		

- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		91,310	116,690	98,301		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%		100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		21,962	31,518	22,558		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		21,962	31,519	22,781		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		113267	148,198	148,441		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		113305	148,209	148,481		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100					100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		13	12	10		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	0	0		

- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0	0		
--	--	---	---	---	--	--

172.27.1.10/กฟฟ1-3/กฟจ.กบ./ผบค.(บริการ)/มาตรฐานคุณภาพบริการ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		100%	100%	100%	100%	
		3	3	5		
		100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ชกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		100%	100%	100%	100%	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว		176	152	133		
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)		100%	100%	100%	100%	
		47	60	43		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)		100%	100%	100%	100%	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส		135	107	107		
- เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)		100%	100%	100%	100%	
0 1 0						
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)		100%	100%	100%	100%	
0 0 0						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)		6	17	5		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)		100%	100%	100%	100%	
		1	2	1		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100%	100%	100%	100%	
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		26	52	35		
เกิน 30 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100%	100%	100%	100%	
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		41	48	57		
เกิน 20 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		100%	100%	100%	100%	
		0	0	0		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		100%	100%	100%	100%	
		0	0	0		
		0	0	0		
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		100%	100%	100%	100%	
		0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง		100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		4	14	38		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง		100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)				19		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่		100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด		100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.61	ส.ค.61	ก.ย.61	ไตรมาส 3	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)						