

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพะยูน เขต.๘

- 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                  |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          | ไม่มีระบบ 115kV                                            | -                                     | -                                                | -                               | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพะยูน เขต ๘

## 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ .

การไฟฟ้า.....เขต.....

### 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]





รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพะยูน เขต ๘

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
  - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
    - 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.สาขา | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |               |                                                                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        |               | ไม่มีการรับแรงดัน 220 v                                                               |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพะยูน เขต ๘

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.สาขา | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |               |                                                                                           |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ปากพะยูน      | หม้อแปลงสถานีป่าบอน KT1 50 MVA Feeder03 ตำบลวังใหม่ อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง             | 14 ก.พ. 66<br>18.30 น.                | 380.00                                            | /                           |               |
| 2        | ปากพะยูน      | หม้อแปลงสถานีรัตภูมิ KT1 50 MVA Feeder06 ตำบลกำแพงเพชร อำเภอรัตภูมิ จังหวัดสงขลา          | 16 ก.พ. 65<br>19.00 น.                | 381.00                                            | /                           |               |
| 3        | ปากพะยูน      | หม้อแปลงสถานีชั่วคราวสทิงพระ KT1 25 MVA Feeder05 ตำบลจะทิ้งพระ อำเภอสทิงพระ จังหวัดสงขลา  | 14 ก.พ. 66<br>19.30 น.                | 383.00                                            | /                           |               |
|          |               |                                                                                           |                                       |                                                   |                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอปากพะยูน โทร 16803

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                          |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |                                                                                       |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                                       |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100% | #DIV/0!  |                                                                                       |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                                                                                                                                                          |                 |                |      |      |          |                                                                                       |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                                                         | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                                       |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            | 100%           |      | 100% | 100%     |                                                                                       |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100% | 100%     |                                                                                       |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                   | 100%            | 100%           | 100% | 100% | #DIV/0!  |                                                                                       |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | 0              |      |      |          | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ. |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพะยูน โทร 16803

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100% | #DIV/0!  |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพะยูน ไทร 16803

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

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|-------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย.  | ธ.ค.  | ไตรมาส 4 |                                                                                                                                     |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                       |          |                |       |       |          |                                                                                                                                     |
| - เขตเมือง                                                                                | 100%     | -              | -     | -     | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง                                                   |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -     | -     | -        |                                                                                                                                     |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | -     | -     | -        |                                                                                                                                     |
| - นอกเขตเมือง                                                                             | 100%     |                |       |       |          | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง                                                  |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -     | -     | -        |                                                                                                                                     |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | -     | -     | -        |                                                                                                                                     |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                           |          |                |       |       |          |                                                                                                                                     |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                              | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | #VALUE!  | รายงานผลการดำเนินงานในระบบ<br><a href="http://transparency.pea.co.th/tfm/login.php">http://transparency.pea.co.th/tfm/login.php</a> |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | -              | -     | -     | -        |                                                                                                                                     |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -     | -     | -        |                                                                                                                                     |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ                     | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | #VALUE!  |                                                                                                                                     |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | -              | -     | -     | -        |                                                                                                                                     |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -     | -     | -        |                                                                                                                                     |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                      |          |                |       |       |          |                                                                                                                                     |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 78%      |                                                                                                                                     |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 7              |       |       | 7        |                                                                                                                                     |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 2              |       |       | 2        |                                                                                                                                     |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                    | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | 100%     |                                                                                                                                     |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 1              |       |       | 1        |                                                                                                                                     |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 1              |       |       | 0        |                                                                                                                                     |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | #DIV/0!  |                                                                                                                                     |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              |       |       | 0        |                                                                                                                                     |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              |       |       | 0        |                                                                                                                                     |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100%  | 100%  | #DIV/0!  |                                                                                                                                     |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |       |       |          |                                                                                                                                     |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              |       |       | 0        |                                                                                                                                     |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |       |       |          |                                                                                                                                     |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0              |       |       | 0        |                                                                                                                                     |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      |                |       |       |          | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า       |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          |                |       |       |          |                                                                                                                                     |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | .....          | ..... | ..... | .....    |                                                                                                                                     |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | .....          | ..... | ..... | .....    |                                                                                                                                     |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า                                              |          |                |       |       |          |                                                                                                                                     |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2566

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปากพะยูน ไทร 16803

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

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| (นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                   |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                               |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 15             |      |      | 15       |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                               |          | 0              |      |      | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 71             |      |      | 71       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                               |          | 0              |      |      | 0        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                               | 100%     | 100%           | 100% | 100% | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              |      |      | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                               |          | 0              |      |      | 0        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | 100%           | 100% | 100% | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              |      |      | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              |      |      | 0        |              |