

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา
ประจำเดือน กันยายน 2566

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) 45 - 02/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย) พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	บริษัท พานอล พลัส จำกัด	15 กันยายน 2566	118.31	/	-
	417/14 ถ.กาญจนวนิช ต.พะตง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90230	15.00 น.			
2	บริษัท ศรีตรังโกลฟส์ (ประเทศไทย) จำกัด	15 กันยายน 2566	118.08	/	-
	352 ถ.กาญจนวนิช ต.พะตง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90230	15.00 น.			

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา
ประจำเดือน กันยายน 2566

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า ฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี ฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน 31.3 - 34.7 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	พังงา	PAL02	ธ.ไทยพาณิชย์จำกัด(มหาชน)สาขาลองแะ 888 ม.5 ต.พังงา อ.สะเดา จ.สงขลา 90170 ระยะห่างจากสถานีฯ (4.1 กม.)	15 กันยายน 2566 15.00 น.	34.08	411.71	3	33.97	/	-
2	ทุ่งลุง	TUA07	บ.พรีเมียร์ซิสเต็มเอนจิเนียริง จำกัด 123 หมู่ 8 ม.8 ต.บ้านพรุ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90250 ระยะห่างจากสถานีฯ (3.6 กม.)	15 กันยายน 2566 15.00 น.	33.32	384.17	3	31.69	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา
ประจำเดือน กันยายน 2566

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) 45 - 04/16

ล่าสุด

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟส.พล.	วัดเขามะกัฏฐิ Meter PEA 24411113 ห่างจากหม้อแปลง PEA 50-006044 ระยะทาง 0 กม.	15 กันยายน 2566 15.00 น.	234.56	/	-
2	กฟส.คหข.	วัดปรังแก้ว Meter PEA 24411112 ห่างจากหม้อแปลง PEA 49-012322 ระยะทาง 0 กม.	15 กันยายน 2566 15.00 น.	233.96	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา
ประจำเดือน กันยายน 2566

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) 45 -05/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟส.พล.	วัดเขามี่เกียรติ Meter PEA 24411113 ห่างจากหม้อแปลง PEA 50-006044 ระยะทาง 0 กม.	15 กันยายน 2566 15.00 น.	406.26	/	-
2	กฟส.คหข.	วัดปรางแก้ว Meter PEA 24411112 ห่างจากหม้อแปลง PEA 49-012322 ระยะทาง 0 กม.	15 กันยายน 2566 15.00 น.	405.24	/	-

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รายงานข้อมูล
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 2		
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)							
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	98.0%	100.00%	99.54%		(ผกป.พล.) (ผกป.พล.)
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		(ผกป.พล.) (ผกป.พล.)
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่าง ถูกต้อง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%		(ผบง.พล.) (ผบง.พล.)
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		(ผบง.พล.)

- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		17165	17164	17061	34,329		(ผบง.พล.)
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		30154	30153	30037	90,344		(ผบง.พล.)
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		30154	30153	30037	90,344		(ผบง.พล.)

2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		(ผบต.พล.) (ผบต.พล.)
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จาก กบท.	
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รายงานข้อมูล
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 2		
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) 3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราช)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	100%		(ผกป.พล.)

- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	0 #DIV/0!	0 #DIV/0!	0 100%	0 100%	(ผกป.พล.)
		0	0	2	2	(ผกป.พล.)
		0	0	0	0	(ผกป.พล.)
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	(ผกป.พล.)
		0	0	0	0	(ผกป.พล.)
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน						

30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	100.00%	96%	50%	83.33%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		6	24	12	42		(ผบต.พล.)
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	1	6	7	*ระบบไฟฟ้าภายใน ศพฟ. ไม่เรียบร้อย	(ผบต.พล.)
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100.00%	100.0%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		13	25	36	74		(ผบต.พล.)
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	*ระบบไฟฟ้าภายใน ศพฟ. ไม่เรียบร้อย	(ผบต.พล.)
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า						ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561	
30 แอมป์ 3 เฟส						ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม	
- เขตเมือง	100%					มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง	
- นอกเขตเมือง	100%					และ นอกเขตเมือง	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)							
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		(ผบต.พล.)
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		(ผบต.พล.)
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ							
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		(ผบต.พล.)

เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		(ผบต.พล.)
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		8	9	26	43		(ผบต.พล.)
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		(ผบต.พล.)
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	0%	61%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		11	23	22	56		(ผบง.พล.)
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	22	22		(ผบง.พล.)
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		(ผกป.พล.)
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		(ผกป.พล.)
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0	0		(ผบง.พล.)
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0	0		(ผบง.พล.)
เกิน 5 วันทำการ (ราย)							
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)	95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)	
การขอใช้ไฟฟ้า						จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	(ผบง.พล.)
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0		(ผบง.พล.)

3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		376	575	464	1,415		(ผบง.พล.)
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		(ผบง.พล.)
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		176	266	213	655		(ผบง.พล.)
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		(ผบง.พล.)
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		(ผบง.พล.)
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		(ผบง.พล.)

3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด							
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		(ฉบับ.พล.)
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		(ฉบับ.พล.)