

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา
ประจำเดือน สิงหาคม 67

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 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 กรกฎาคม 2567	118.13	/	-
	417/14 ถ.กาญจนวนิช ต.พะตง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90230	15.00 น.			
2	บริษัท ศรีตรังโกลฟส์ (ประเทศไทย) จำกัด	15 กรกฎาคม 2567	117.95	/	-
	352 ถ.กาญจนวนิช ต.พะตง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90230	15.00 น.			

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา

ประจำเดือน สิงหาคม 67

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดัน ไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า ฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัด ได้ทั้ง 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	ช.ไทยพาณิชย์จำกัด(มหาชน)สาขาลองแะ	15 กรกฎาคม 2567	34.18	413.26	3	34.09	/	-
			888 ม.5 ต.พังงา อ.สะเดา จ.สงขลา 90170	15.00 น.						
			ระยะห่างจากสถานีฯ (4.1 กม.)							
2	ทุ่งลุง	TUA07	บริษัท ชัยทิพย์ วัฒนา จำกัด	15 กรกฎาคม 2567	33.57	401.56	3	33.13	/	-
			168/8 ม.8 ต.บ้านพรุ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90250	15.00 น.						
			ระยะห่างจากสถานีฯ (2.8 กม.)							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา
ประจำเดือน สิงหาคม 67

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

- 1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟส.พล.	วัดเขามีเกียรติ Meter PEA 24411113	15 กรกฎาคม 2567	233.33	/	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA 50-006044 ระยะทาง 0 กม.	15.00 น.			
2	กฟส.คหข.	หจก.ทุ่งลานการปิโตรเลียม Meter PEA 25246219	15 กรกฎาคม 2567	228.03	/	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA 40-023361 ระยะทาง 0 กม.	15.00 น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา
ประจำเดือน สิงหาคม 67

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 -05/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. 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.	วัดเขามิเกียรติ Meter PEA 24411113	15 กรกฎาคม 2567	404.14	/	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA 50-006044 ระยะทาง 0 กม.	15.00 น.			
2	กฟส.ภข.	วัดปรางแก้ว Meter PEA 24411112	15 กรกฎาคม 2567	394.95	/	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA 49-012322 ระยะทาง 0 กม.	15.00 น.			

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รายงานข้อมูล
		ก.ค.	ส.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%	#VALUE!	#VALUE!	100.00%		(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!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!		(ผกป.พล.) (ผกป.พล.)
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100%		

กรอก เฉพาะที่มีสัญลักษณ์ X

ทุกราย						
- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		17245	x	x	17,245	(ผบค.พล.)
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		17245	x	x	17,245	(ผบค.พล.)
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100%	
- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		13134	x	x	13,134	(ผบค.พล.)
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		13134	x	x	13,134	(ผบค.พล.)
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	#VALUE!	#VALUE!	100.00%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		30379	x	x	30,379	(ผบค.พล.)
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		30379	x	x	30,379	(ผบค.พล.)

2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าหลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!		(ผบค.พล.) (ผบค.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 ค.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.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 2		
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance) 3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง								

หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป							
ชกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า							
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	x	x	0		(ผกป.พล.)
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	x	x	0		(ผกป.พล.)
การปฏิบัติงาน	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	x	x	0		(ผกป.พล.)
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา		0	x	x	0		(ผกป.พล.)
ที่แจ้งไว้ (ราย)							
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!		
เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง							
หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป							
ชกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	x	x	0		(ผกป.พล.)
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	x	x	0		(ผกป.พล.)

3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	100.00%	#VALUE!	#VALUE!	100.00%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		21	x	x	21		(ผمم.พล.)
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	x	x	0	*ระบบไฟฟ้าภายใน ผขฟ. ไม่เรียบร้อย	(ผمم.พล.)
- นอกเขตเมือง	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100.0%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		8	x	x	8		(ผمم.พล.)
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	x	x	0	*ระบบไฟฟ้าภายใน ผขฟ. ไม่เรียบร้อย	(ผمم.พล.)
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 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!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	x	x	0		(ผบค.พล.)
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	x	x	0		(ผบค.พล.)
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ							
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!		
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	x	x	0		(ผบค.พล.)
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	x	x	0		(ผบค.พล.)
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ							
ร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยน	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100%		
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า							

ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		16	x	x	16		(ผบค.พล.)
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	x	x	0		(ผบค.พล.)
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		11	x	x	11		(ผบค.พล.)
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	x	x	0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ	100%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!		
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	x	x	0		(ผบค.พล.)
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	x	x	0		(ผบค.พล.)
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!		
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	x	x	0		(ผบค.พล.)
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	x	x	0		(ผบค.พล.)
เกิน 5 วันทำการ (ราย)							
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)	95%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต	
การขอใช้ไฟฟ้า						ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	x	x	0	จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	(ผบค.พล.)
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	x	x	0		(ผบค.พล.)

3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		486	x	x	486	(ผบค.พล.)
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	x	x	0	(ผบค.พล.)
- นอกเขตเมือง	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		161	x	x	161	(ผบค.พล.)
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	x	x	0	(ผบค.พล.)
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	#VALUE!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		x	x	x	0	(ผบค.พล.)
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		x	x	x	0	(ผบค.พล.)

3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#VALUE!	#DIV/0!		
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด							
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	x	0		(ผสน.พล.)
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	x	0		(ผสน.พล.)