

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา
ประจำเดือน กันยายน 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 กันยายน 2567	118.22	/	-
	417/14 ถ.กาญจนวนิช ต.พะตง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90230	15.00 น.			
2	บริษัท ศรีตรังโกลฟส์ (ประเทศไทย) จำกัด	15 กันยายน 2567	118.06	/	-
	352 ถ.กาญจนวนิช ต.พะตง อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90230	15.00 น.			

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา
ประจำเดือน กันยายน 67

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้าฯ	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	ช.ไทยพาณิชย์จำกัด(มหาชน)สาขาลองแะ 888 ม.5 ต.พังงา อ.สะเตา จ.สงขลา 90170 ระยะห่างจากสถานีฯ (4.1 กม.)	15 กันยายน 2567 15.00 น.	33.76	407.06	3	33.58	/	-
2	ทุ่งลุง	TUA07	บริษัท ชัยทิพย์ วัฒนา จำกัด 168/8 ม.8 ต.บ้านพรุ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90250 ระยะห่างจากสถานีฯ (2.8 กม.)	15 กันยายน 2567 15.00 น.	33.62	399.79	3	32.98	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา
ประจำเดือน กันยายน 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.	วัดเขามิเกียรติ Meter PEA 24411113	15 กันยายน 2567	234.93	/	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA 50-006044 ระยะทาง 0 กม.	15.00 น.			
2	กฟส.คหข.	หจก.ทุ่งลานการปิโตรเลียม Meter PEA 25246219	15 กันยายน 2567	227.31	/	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA 40-023361 ระยะทาง 0 กม.	15.00 น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา
ประจำเดือน กันยายน 67

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) 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 กันยายน 2567	406.92	/	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA 50-006044 ระยะทาง 0 กม.	15.00 น.			
2	กฟส.ภพ.	วัดปรางแก้ว Meter PEA 24411112	15 กันยายน 2567	393.71	/	-
		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	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.0%	98.48%	99.38%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		40	56	66	162		(ผกป.พล.)
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0	1	1		(ผกป.พล.)
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0		(ผกป.พล.)
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0		(ผกป.พล.)
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%		

กรอก เฉพาะที่มีสัณ

ทุกราย						
- อ่านค่านว่ยไฟฟ้าที่ใชัจริงทุกเดือน (ราย)		17245	17264	17273	51,782	(ผบค.พล.)
- จํานวนผู้ใชัไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		17245	17264	17273	51,782	(ผบค.พล.)
2.3.2 ผู้ใชัไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่านว่ยไฟฟ้าที่ใชัจริงทุกเดือน (ราย)		13134	13151	13187	26,285	(ผบค.พล.)
- จํานวนผู้ใชัไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		13134	13151	13187	26,285	(ผบค.พล.)
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใชัไฟฟ้า (ราย)		30379	30415	30460	91,254	(ผบค.พล.)
- จํานวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		30379	30415	30460	91,254	(ผบค.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!		(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 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จาก กบท.	(ผบค.พล.)
งาน/โครงการ	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 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง							

หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป							
ชกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	100%		
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า							
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	1	1		(ผกป.พล.)
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0		(ผกป.พล.)
การปฏิบัติงาน	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	1	1		(ผกป.พล.)
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0		(ผกป.พล.)
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป	100%	#DIV/0!	100%	100%	100%		
ชกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	2	3	5		(ผกป.พล.)
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0		(ผกป.พล.)

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%	100%	100%	100.00%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		21	41	8	70		(ผมม.พล.)
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	*ระบบไฟฟ้าภายใน ผขฟ. ไม่เรียบร้อย	(ผมม.พล.)
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100.00%	100.0%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		8	6	16	30		(ผมม.พล.)
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	*ระบบไฟฟ้าภายใน ผขฟ. ไม่เรียบร้อย	(ผมม.พล.)
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม	

- เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%					มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		(ผบค.พล.) (ผบค.พล.)
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		(ผบค.พล.) (ผบค.พล.)
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		

ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		16	8	12	36		(ผบค.พล.)
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		(ผบค.พล.)
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		11	15	8	34		(ผบค.พล.)
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	#VALUE!	#DIV/0!	100%	100%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	2	2		(ผกป.พล.)
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		(ผกป.พล.)
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!	100%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1		(ผบค.พล.)
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		(ผบค.พล.)
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)	95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	
การขอใช้ไฟฟ้า							
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0		(ผบค.พล.)
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0		(ผบค.พล.)

3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า						
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ						
ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		486	530	510	1,526	(ผบค.พล.)
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	(ผบค.พล.)
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		161	172	158	491	(ผบค.พล.)
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	(ผบค.พล.)
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	(ผบค.พล.)
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	(ผบค.พล.)

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