

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

เดือน ธันวาคม 2565

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
	ไม่มีลูกค้ายระบบ 115 เควี				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2
ธันวาคม 2565

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กระบี่ 2		TR. 58-000778 ขนาด 250 KVA แยกหนองกก ห่างจากสถานี 3..5 กม.	30/12/65 OPSA	33	385	3	33.5		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2
ธันวาคม 2565

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
2	กฟภ.กระบี่	TR. 58-000778 ขนาด 250 KVA แยกหนองกก ห่างจากสถานี 0.5 กม.	30/12/65 OPSA	380		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

ธันวาคม 2565

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
2	กฟจ.กระบี่	TR. 58-000778 ขนาด 250 KVA แยกหนองกก ห่างจากสถานี 0.5 กม. วันชพร วัชรเฉลิม PEA METER 6101236478	30/12/65 OPSA	230.91		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	98%	อุปกรณ์ชำรุด
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		149	275	241	665	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		4	3	3	10	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99.92%	99.91%	99.97%	99.94%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		37,530	15,228	37,690	90,448	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		37,558	15,241	37,700	90,499	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส 4	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	99.90%	99.93%	99.91%	99.92%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		15,226	37,593	15,232	68,051	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		15,240	37,617	15,245	68,102	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	99.92%	99.93%	99.95%	99.93%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		52,756	52,821	52,922	158,499	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		52,798	52,858	52,945	158,601	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 (VOC SYSTEM)	ไม่น้อยกว่า 100%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		1	2	2	5	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	-	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-	-	-	-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ขอ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกระบี่ กฟต.2

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส 4
3.1 คุณภาพไฟฟ้า					
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		3	9	4	16
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)					
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		3	9	4	16
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)					

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส 4
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0
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%	69.57%	65.38%	47.48%
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		23	23	52	98
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	7	18	25
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%	-138.09%	78.57%	55.69%
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		30	21	28	79
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	29	6	35

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส 4
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		2	2	2	2
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-
เกิน 55 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ					

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส 4
ร้องเรียน					
3.3.1 การโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		35	38	23	73
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		27	79	31	106
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-		-
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-		-
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	0	0	0	0	0
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	0	0	0	0	0
เกิน 5 วันทำการ (ราย)					
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิก	100%	100%	100%	100%	100%

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส 4
การขอใช้ไฟฟ้า					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	0	0	0	0	0
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	0	0	0	0	0
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก					
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	100%	100%	100%	100%

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ต.ค.65	พ.ย.65	ธ.ค.65	ไตรมาส 4
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด					
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0

ปัญหาอุปสรรค

ปัญหาอุปสรรค

มีเตอร์ดิจิตอลขาดแคลน

มีเตอร์ดิจิตอลขาดแคลน

ปัญหาอุปสรรค

[illegible]

ปัญหาอุปสรรค
ระบบผลิตพลาสติก1ราย ทั้งๆที่โอนพร้อมกันสามราย แต่1รายไม่ผ่าน

ปัญหาอุปสรรค

[illegible]

ปัญหาอุปสรรค