

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช
 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	104	85	155	344	พ.ง. 121 ต.ท. 34 ท.ท.ม. -
		-	-	-	-	พ.ง. - ต.ท. - ท.ท.ม. -
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	พ.ง. - ต.ท. - ท.ท.ม. -
		-	-	-	-	พ.ง. - ต.ท. - ท.ท.ม. -

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		41,494	41,646	41,318	124,458	พ.ง. 14,681 ต.พ. 10,805 พ.พ.ม. 15,832
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		41,494	41,646	41,318	124,458	พ.ง. 14,681 ต.พ. 10,805 พ.พ.ม. 15,832
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		11,951	27,756	12,252	51,959	พ.ง. 6,745 ต.พ. 3,999 พ.พ.ม. 1,508
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		11,951	27,756	12,252	51,959	พ.ง. 6,745 ต.พ. 3,999 พ.พ.ม. 1,508
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%				
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		53,445	53,575	53,570	160,590	พ.ง. 21,426 ต.พ. 14,804 พ.พ.ม. 17,340
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		53,445	53,575	53,570	160,590	พ.ง. 21,426 ต.พ. 14,804 พ.พ.ม. 17,340

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้งานไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	100%				
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		5	3	3	11	พ.ง. 2 ตพ. - พทส. 1
เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	-	พ.ง. - ตพ. - พทส. -
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้งานไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100%				
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		-	-	-	-	พ.ง. - ตพ. - พทส. -
เกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	พ.ง. - ตพ. - พทส. -
3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้งานของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)						
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งข้อดีไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น การฉุกเฉิน						

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	-	-	3	3	พ.ง. - ต.พ. 3 พ.ค. - พ.ค. - ต.พ. - พ.ค. -
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	พ.ง. - ต.พ. - พ.ค. - พ.ค. - ต.พ. - พ.ค. -
	100%	11	9	16	36	พ.ง. 6 ต.พ. 10 พ.ค. - พ.ง. - ต.พ. 35 พ.ค. -

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	94 1	98 1	49 -	241 -	พ.ง. 25 ตพ. - ทพม. 24 พ.ง. - ตพ. - ทพม. -
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยอดติดตั้งมีอัตราเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	- 100%	- - 1	1 - 3	- - 3	1 - 7	พ.ง. - ตพ. - ทพม. - พ.ง. - ตพ. - ทพม. - พ.ง. - ตพ. - ทพม. -
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	5 -	6 -	2 -	13 -	พ.ง. 1 ตพ. 1 ทพม. - พ.ง. - ตพ. - ทพม. -
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	- -	1 -	2 -	3 -	พ.ง. 1 ตพ. - ทพม. 1 พ.ง. - ตพ. - ทพม. -
3.3 ระยะเวลาของสนงที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักบริการการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	7 -	13 -	16 -	36 -	พ.ง. 6 ตพ. 3 ทพม. 7 พ.ง. - ตพ. - ทพม. -

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	23	37	31	91	พ.ง. 13 ต.พ. 10 พ.พ. 8 พ.ง. - ต.พ. - พ.พ. -
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	พ.ง. - ต.พ. - พ.พ. - พ.ง. - ต.พ. - พ.พ. -
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	พ.ง. - ต.พ. - พ.พ. - พ.ง. - ต.พ. - พ.พ. -
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการมิใช่ผู้จ่ายปลีก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	21	19 1	21	61	พ.ง. 9 ต.พ. 12 พ.พ. - พ.ง. - ต.พ. - พ.พ. -
3.4 ระยะเวลากลับคืนเงินค่าบริการ (กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)	100%	452	587	449	1,488	พ.ง. 375 ต.พ. 70 พ.พ. 4 พ.ง. - ต.พ. - พ.พ. -

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
- นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	74	148	133	355	พ.ง. - ตพ. 95 ทพ. 38 พ.ง. - ตพ. - ทพ. -
3.4.2 ผู้ใช้ฟรีรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	พ.ง. - ตพ. - ทพ. - พ.ง. - ตพ. - ทพ. -
3.5 การจ่ายเงินค่าบริการที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	-	-	-	-	พ.ง. - ตพ. - ทพ. - พ.ง. - ตพ. - ทพ. -

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ - ยาน)
1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒ - ๑๒๐.๗ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	**ไม่ถูกต้องระบบ 115 เควี**				

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งรวมรอบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ได้มาตรฐาน (เควี)	ไม่ได้มาตรฐาน (เควี)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.พังงา	F3	บ้านท่าด่าน PEA 41-005813 ขนาด 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 20 กม.	10-11-60 18.00 น.	34	390	3	33	✓	
2	กฟส.ท้ายเหมือง	F5	บ้านห่อสูง PEA 35-007954 ขนาด 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 9.50 กม.	19-11-60 18.30 น.	34.5	397	3	32.81	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	F2	บ้านห้วยกว้าง PEA 40-022330 ขนาด 100 KVA ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้า 12 กม.	30-11-60 09.50 น.	33.7	412	3	33.99	✓	

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากหม้อแปลง (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.พังงา	บ้านท่าด่าน PEA 41-005813 ขนาด 100 KVA วัดใกล้ตัวหม้อแปลง	10-11-60 18.00 น.	390	✓	
2	กฟส. ตะกั่วทุ่ง	บ้านห่อสูง PEA 35-007954 ขนาด 100 KVA วัดใกล้ตัวหม้อแปลง	19-11-60 13.50 น.	397	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	บ้านห้วยกว้าง PEA 40-022330 ขนาด 100 KVA วัดใกล้ตัวหม้อแปลง	30-11-60 10.05 น.	412	✓	

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ มทพ.1.2	สถานที่วัดแรงดัน	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ไม่มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่มาตรฐาน
1	มทพ.คลังฯ	ข้อต่อพื้นที่, หมายเลขเสาไฟฟ้าเดิม, ระยะห่างจากหม้อแปลง (m.) บ้านพักต้น PEA 41-005813 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	10-มิ.ย.-60 18.05 น.	217	✓	
2	กษัตริย์ราชภัฏ	บ้านเลขที่ 35-007954 ขนาด 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 410 เมตร	19-มิ.ย.-60 19.30 น.	225.7	✓	
3	กษัตริย์ราชภัฏ	บ้านเลขที่ 40-022330 ขนาด 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 330 เมตร	30-มิ.ย.-60 10.20 น.	234	✓	