



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผ่านเครื่องแสกน/SCAN

จาก กฟจ.พังงา

ถึง กบล.ต.๒

เลขที่ ต.๒ พง.(บค) ๔๖๑/๒๕๖๑

วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๑

เรียน อก.บล.ต.๒

กฟจ.พังงา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๑ และได้ UP Load ข้อมูลไว้ที่ Intranet <http://๑๗๒.๒๗.๑.๕> แผนกบริการลูกค้า หัวข้อ (รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ม.ค.๖๑) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวได้รวมข้อมูลของ กฟส.ตะกั่วทุ่ง และ กฟส.ท้ายเหมือง ไว้ด้วยแล้วตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเสถียร สติรณสรณ์)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.พง.

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๔๔๓๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1			
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%						
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		111				พ.ง.59	ต.ท.52	ท.ท.ม.-
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		1				พ.ง.-	ต.ท. 1	ท.ท.ม.-
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-				พ.ง.-	ต.ท.-	ท.ท.ม.-
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-				พ.ง.-	ต.ท.-	ท.ท.ม.-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		41,379				พง.14,640 ตท.11,056 ทนม.15,683
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		41,379				พง. 14,640 ตท.11,056 ทนม.15,683
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		12,332				พง. 6,795 ตท.3,742 ทนม.1,795
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		12,332				พง.6,795 ตท.3,742 ทนม.1,795
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		53,911				พง.21,635 ตท.14,798 ทนม.17,478
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		53,911				พง.21,635 ตท.14,798 ทนม.17,478

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1			
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%				พง.1	ดท.-	ทนม.3
		4				พง.-	ดท. -	ทนม.-
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100%				พง.-	ดท.-	ทนม.-
		-				พง. -	ดท.-	ทนม.-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%					
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-				พง.- ดท.- ททม.-
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-				พง.- ดท.- ททม.-
การปฏิบัติงาน	100%					
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-				พง.- ดท.- ททม.-
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		-				พง.- ดท.- ททม.-
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขต อุตสาหกรรม	100%					
ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-				พง.- ดท.- ททม.-
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-				พง.- ดท.- ททม.-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1			
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว								
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)								
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส								
- เขตเมือง	100%							
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		30				พง.18	ดท.12	ททม.-
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		33				พง.-	ดท.33	ททม.-
- นอกเขตเมือง	100%							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		43				พง.15	ดท.2	ททม.26
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				พง.-	ดท.-	ททม.-
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส								
- เขตเมือง								
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1				พง.1	ดท.-	ททม.-
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-				พง.-	ดท.-	ททม.-
- นอกเขตเมือง	100%							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		4				พง.1	ดท.3	ททม.-
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				พง.-	ดท.-	ททม.-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)								
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%							
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		3				พง.1	ดท.2	ททม.-
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-				พง.-	ดท.-	ททม.-
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%							
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ								
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		3				พง.1	ดท.1	ททม.1
เกิน 55 วันทำการ (ราย)						พง.-	ดท.-	ททม.-
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน								
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%							
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		34				พง.9	ดท.23	ททม.2
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-				พง.	ดท.-	ททม.-
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%							
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		18				พง.8	ดท.3	ททม.7
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-				พง.-	ดท.-	ททม.-
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-				พง.-	ดท.-	ททม.-
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				พง.-	ดท.-	ททม.-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1				พจ.-	ดท.-	ททม.1
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				พจ.-	ดท.-	ททม.-
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%							
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		14				พจ.5	ดท.9	ททม.-
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-				พจ.-	ดท.-	ททม.-
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)								
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก								
- เขตเมือง	100%							
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		361				พจ.263	ดท.95	ททม.3
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-				พจ.-	ดท.-	ททม.-
- นอกเขตเมือง	100%							
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		75				พจ.-	ดท.45	ททม.30
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-				พจ.-	ดท.-	ททม.-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-				พง.- ดท.- ททม.-
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-				พง.- ดท.- ททม.-
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%					
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-				พง.- ดท.- ททม.-
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-				พง.- ดท.- ททม.-

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.พังงา	F1	บ้านทุ่งควงโจน PEA 45-005474	11-ม.ค.-61	33.5	398	33	33	✓	
2	กฟส.ท้ายเหมือง	F8	ขนาดหม้อแปลง 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง12 กม. บ.ท่าอยู่ PEA 35-001240 ขนาด 50 KVA ห่างจากสถานี 14.40 กม.	16 ม.ค.61 18.40 น.	34.5	34.5	3	32.85	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	F2	บ้านบางคลี PEA 00-059132 ขนาด 250 KVAระยะห่างจากสถานีไฟฟ้า 2.5 กม.	31-ม.ค.-61 10.05น.	34.2	404	3	33.33	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย).

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.พังงา	บ้านเลข PEA-59-021959 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA วัดใต้ต้นหม้อแปลง	11-ม.ค.-61 18.55 น.	400	✓	
2	กฟส.ตะกั่วทุ่ง	บ.ท่าอยู่ PEA 35-001240 ขนาด 50 KVA วัดใต้ต้นหม้อแปลง	16 ม.ค.61 19.25 น.	214	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	บ้านบางคลี PEA 00-059132 ขนาด 250 KVA วัดใต้ต้นหม้อแปลง	31 ม.ค.61 10.15 น.	404	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟจ.พังงา	บ้านเลข PEА-59-021959 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 450 เมตร	11-ม.ค.-61 19.00 น.	219	✓	
2	กฟส.ตะกั่วทุ่ง	บ.ท่าอยู่ PEА 35-001240 ขนาด 50 KVA ห่างจากหม้อแปลง 450 เมตร	16 ม.ค.61 19.25 น.	214	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	บ้านบางคลี PEА 00-059132 ขนาด 250 KVA ห่างจากหม้อแปลง 820 เมตร	31-ม.ค.-61 10.30 น.	215	✓	