



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผ่านเครื่องสแกน/SCAN

จาก กฟจ.พังงา ถึง กบล.ต.๒
เลขที่ ต.๒ พง.(บค) ๑๕๔๕/๒๕๖๑ วันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๑
เรียน อก.บล.ต.๒

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายสุเทพ เชตวรณณ์)

รจก.(บ.)รักษาการแทน ผจก.พง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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 นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%						
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		141	225			พง.77	ตท.74	ทนม.74
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		-	1			พง.1	ตท. -	ทนม.-
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%						
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		1	-			พง.-	ตท.-	ทนม.-
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-			พง.-	ตท.-	ทนม.-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%				
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		42,105				พง.14,907 ตท.11,290 ทหม.15,741
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		42,105				พง. 14,907 ตท.11.290 ทหม.15,741
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		11,765				พง. 6,824 ตท.3,560 ทหม.1,801
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		11,765				พง.6,824 ตท.3,560 ทหม.1,801
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%				
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		53,870				พง.21,731 ตท.14,850 ทหม.17,542
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		53,870				พง.21,731 ตท.14,850 ทหม.17,542

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2			
3.1 คุณภาพไฟฟ้า								
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%							
การแจ้งดับไฟ								
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า		4	5			พง.1	ตท.4	ททม.-
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)								
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
การปฏิบัติงาน	100%							
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		4	5			พง.1	ตท.4	ททม.-
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
ที่แจ้งไว้ (ราย)								
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขต อุตสาหกรรม	100%							
ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน								
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2			
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตาม เงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%							
- เขตเมือง								
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		16	11			พง.4	ตท.6	ททม.1
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
- นอกเขตเมือง	100%							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		87	81			พง.19	ตท.30	ททม.32
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		2	3			พง.-	ตท.3	ททม.-
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส								
- เขตเมือง								
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		2	1			พง.1	ตท.	ททม.-
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
- นอกเขตเมือง	100%							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)								
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%							
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		5	3			พง.1	ตท.2	ททม.-
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%							
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ								
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน								
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%							
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		16	13			พง.6	ตท.2	ททม.5
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.	ตท.-	ททม.-
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%							
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		19	17			พง.6	ตท.2	ททม.9
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	-			พง.-	ตท.-	ททม.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	16	12			พง.6	ตท.6	ททม.-
		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	349	375			พง.353	ตท.15	ททม.7
		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
	100%	86	40			พง.-	ตท.10	ททม.30
		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%							
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%							
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด								
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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	กฟจ.พังงา	F5	บ้านบางเตย PEA 37-007853 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA ห่างจากสถานี 26 กม.	30-พ.ค.-61 10.05 น.	34.2	400	3	33.2	✓	
2	กฟส.ท้ายเหมือง	F8	บ้านบกัณ PEA 47-007068 ขนาด 50 KVA ห่างจากสถานี 17.3 กม.	24 พ.ค. 61 18.40 น.	34.5	398	3	32.84	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	F2	วัดเหมืองประชาราม PEA 36-016643 ขนาด 100 KVA ห่างจากสถานีไฟฟ้า 13 กม.	30 พ.ค. 61 11.10 น.	34.4	397	3	32.75	✓	

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	บ้านบางเตย PEA 37-007853 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA วัดใต้ต้นหม้อแปลง	30-พ.ค.-61 10.10 น.	400	✓	
2	กฟส.ตะกั่วทุ่ง	บ้านบกกัน PEA 47-007068 ขนาด 50 KVA วัดใต้ต้นหม้อแปลง	24 พ.ค. 61 19.00 น.	398.1	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	วัดเหมืองประชาราม PEA 36-016643 ขนาด 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 20 เมตร	30 พ.ค. 61 11.10 น.	397	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.พังงา	บ้านบางเตย PEA 37-007853 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	30-พ.ค.-61 10.20 น.	220	✓	
2	กฟส.ตะกั่วทุ่ง	บ้านบากัน PEA 47-007068 ขนาด 50 KVA ห่างจากหม้อแปลง 510 เมตร	24 พ.ค. 61 19.35 น.	220.7	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	วัดเหมืองประชาราม PEA 36-016643 ขนาด 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 520 เมตร	30 พ.ค. 61 11.25 น.	225	✓	