



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

จาก กฟจ.พังงา

ถึง กบล.ต.๒

เลขที่ ต.๒ พง.(บค) ๓๐๙๐/๒๕๖๑

วันที่ ๑๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนตุลาคม ๒๕๖๑

เรียน อก.บล.ต.๒

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเสกกีร สติรณสรณ์)
รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.พง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%				พง.72 ตท.70 ทนม.48 พง. - ตท. - ทนม.-
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%				พง.- ตท.- ทนม.- พง.- ตท.- ทนม.-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%				
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		42,327				พง. 14,996 ตท. 11,588 ทนม. 15,743
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		42,327				พง. 14,996 ตท. 11,588 ทนม. 15,743
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		12,178				พง. 6,865 ตท. 3,507 ทนม. 1,806
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		12,178				พง. 6,865 ตท. 3,507 ทนม. 1,806
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%				
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		54,505				พง. 21,861 ตท. 15,095 ทนม. 17,549
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		54,505				พง. 21,861 ตท. 15,095 ทนม. 17,549

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4			
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%				พง.2	ตท.2	ทหม.-
		4				พง.-	ตท. -	ทหม.-
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100%				พง.-	ตท.-	ทหม.-
		-				พง. -	ตท.-	ทหม.-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4			
3.1 คุณภาพไฟฟ้า								
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน								
การแจ้งดับไฟ	100%							
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า		1				พง.-	ตท.1	ททม.-
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)								
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-				พง.-	ตท.-	ททม.-
การปฏิบัติงาน	100%							
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		1				พง.-	ตท.1	ททม.-
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-				พง.-	ตท.-	ททม.-
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม	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/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4			
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว								
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)								
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%							
- เขตเมือง								
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		55				พง.51	ตท.2	ททม.2
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		2				พง.-	ตท.2	ททม.-
- นอกเขตเมือง	100%							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		66				พง.20	ตท.-	ททม.46
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				พง.-	ตท.-	ททม.-
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส								
- เขตเมือง								
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		8				พง.1	ตท.5	ททม.2
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		#####				พง.-	ตท.45	ททม.-
- นอกเขตเมือง	100%							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2				พง.1	ตท.1	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		
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)								
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%							
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		2				พง.-	ตท.-	ททม.2
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-				พง.-	ตท.-	ททม.-
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%							
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ								
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		1				พง.1	ตท.-	ททม.-
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-				พง.-	ตท.-	ททม.-
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน								
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%							
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		20				พง.13	ตท.-	ททม.7
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-				พง.-	ตท.-	ททม.-
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%							
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		58				พง.40	ตท.7	ททม.11
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-				พง.-	ตท.-	ททม.-
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-				พง.-	ตท.-	ททม.-
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-				พง.-	ตท.-	ททม.-

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-				พง.-	ตท.-	ทหม.-
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	17				พง.13	ตท.4	ทหม.-
		-				พง.-	ตท.-	ทหม.-
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%	415				พง.386	ตท.12	ทหม.17
		-				พง.-	ตท.-	ทหม.-
	100%	62				พง.-	ตท.32	ทหม.30
		-				พง.-	ตท.-	ทหม.-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
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, 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	กฟภ.พังงา	F3	บ้านเกาะเคียม PEA 41-005868 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA ห่างจากสถานี 15.3 กม.	7 พ.ย.61 17.00 น.	33.5	382	3	32.7	✓	
2	กฟส.ท้ายเหมือง	F4	บ้านบัว ต.โคกกกลอย PEA 35-000092 ขนาด 100 KVA ห่างจากสถานีท้ายเหมือง 6.4 กม.	17 ต.ค.61 18.40 น.	34.5	398.4	3	32.87	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	F6	บ้านลำภี PEA 39-006225 ขนาด 50 KVA ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้า 43 กม.	30 ต.ค.61 09.45 น.	33.37	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	บ้านเกาะเคียม PEA 41-005868 ขนาด 100 KVA วัดใต้ต้นหม้อแปลง	7-พ.ย.-61 17.10 น.	382	✓	
2	กฟส.ตะกั่วทุ่ง	บ้านบัวโคกกलय PEA 35-000092 ขนาด 100 KVA ใต้ต้นหม้อแปลง	17 ต.ค.61 19.00 น.	398.4	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	บ้านลำภี PEA 39-006225 ขนาด 50 KVA ห่างจากหม้อแปลง 0 เมตร (วัดต้นหม้อแปลง)	30 ต.ค.61 09.55 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	บ้านเกาะเคียม PEA 41-005868 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	7-พ.ย.-61 17.20 น.	215	✓	
2	กฟส.ตะกั่วทุ่ง	บ้านบัว ต.โคกกกลอย PEA 35-000092 ขนาด 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 510 เมตร	17 ต.ค.61 19.35 น.	221.2	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	บ้านลำถี PEA 39-006225 ขนาด 50 KVA ห่างจากหม้อแปลง 580 เมตร	30 ต.ค.61 10.10 น.	229	✓	