



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

จาก กฟจ.พังงา

ถึง กบล.ต.๒

เลขที่ ต.๒ พง.(บค) ๑๖๔/๖๕๖๖

วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๑

เรียน อก.บล.ต.๒

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเสถียร 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 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%						
		190	152	239	581	พง.113	ตท.66	ทนม.60
		-	-	-	-	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/โครงการ	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	18,862	34,983	96,172	พง.15,020	ตท.4,175	ทนม. 15,788
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		42,327	18,862	34,983	96,172	พง. 15,020	ตท.4,175	ทนม. 15,788
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		12,178	19,967	19,988	52,133	พง. 6,852	ตท.11,332	ทนม. 1,804
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		12,178	19,967	19,988	52,133	พง. 6,852	ตท.11,332	ทนม. 1,804
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95								
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		54,505	54,599	63,360	172,464	พง. 21,872	ตท.15,507	ทนม.17,592
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		54,505	54,599	63,360	172,464	พง. 21,872	ตท.15,507	ทนม.17,592

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%						
		4	2	1	7	พง.1	ตท.-	ทหม.-
		-	-	-	-	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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน								
การแจ้งดับไฟ	100%							
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		1	4	4	9	พง.4	ตท.-	ททม.-
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
การปฏิบัติงาน	100%							
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		1	3	-	4	พง.-	ตท.-	ททม.-
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขต อุตสาหกรรม	100%							
ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน								
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-	3	3	พง.-	ตท.3	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		
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4			
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตาม เงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส								
- เขตเมือง	100%							
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		55	1	21	77	พง.3	ตท.16	ทท.2
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		2	37	4	43	พง.4	ตท.-	ทท.-
- นอกเขตเมือง	100%							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		66	-	55	121	พง.24	ตท.-	ทท.35
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.2	ตท.-	ทท.-
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส								
- เขตเมือง								
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		8	-	-	8	พง.-	ตท.-	ทท.-
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ทท.-
- นอกเขตเมือง	100%							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	10	-	12	พง.-	ตท.-	ทท.-
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ทท.-

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)	100%							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ		2	7	22	31	พง.4	ตท.1	ททม.17
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%							
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ								
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ		1	2	-	3	พง.-	ตท.-	ททม.-
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
เกิน 55 วันทำการ (ราย)								
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		20	12	19	51	พง.10	ตท.1	ททม.8
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%							
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		58	68	29	155	พง.15	ตท.1	ททม.13
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%							
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)								

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			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	17	21	33	71	พง.8	ตท.25	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%	415	542	390	1,347	พง.352	ตท.20	ททม.18
		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
	100%	62	75	135	272	พง.-	ตท.91	ททม.44
		-	-	-	-	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			
3.4.2 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	F3	ตลาดหม้อแกง PEA 51-010327 ขนาดหม้อแปลง 1160 KVA ห่างจากสถานี 12.8 กม.	2 ธ.ค.61 17.00 น.	33.2	386	3	32.5	✓	
2	กฟส.ท้ายเหมือง	F4	บ้านต้นแซะ ต.โคกกลอย PEA 45-010646 ขนาด 100 KVA ห่างจากสถานีท้ายเหมือง 9.4 กม.	15 ธ.ค.61 18.40 น.	34.5	398.4	3	32.87	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	F6	บ้านฝ้ายท่าทุ่งมะพร้าว PEA 37-007927 ขนาด 100 KVA ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้า 36 กม.	3 ม.ค.62 09.30 น.	33.8	401	3	33.08	✓	

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	ตลาดหม้อแกง PEA 51-010327 ขนาด 160 KVA วัดใต้ต้นหม้อแปลง	2-ธ.ค.-61 17.10 น.	386	✓	
2	กฟส.ตะกั่วทุ่ง	บ้านต้นแซะ ต.โคกกกลอย PEA 45-010646 ขนาดหม้อแปลง ใต้ต้นหม้อแปลง	15 ธ.ค.61 19.00 น.	398.4	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	บ้านฝ้ายท่าทุ่งมะพร้าว PEA 37-007927 ขนาด 100 KVA วัดต้นหม้อแปลง	3 ม.ค.62 09.35 น.	401	✓	

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	ตลาดหม้อแกง PEA 51-010327 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	2-ธ.ค.-61 17.20 น.	221	✓	
2	กฟส.ตะกั่วทุ่ง	บ้านต้นแซะ ต.โคกกลอย PEA 45-010646 ขนาดหม้อแปลง ห่างจากหม้อแปลง 510 เมตร	18 ธ.ค.61 19.35 น.	219	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	บ้านฝายท่าทุ่งมะพร้าว PEA 37-007927 ขนาด 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 840 เมตร	3 ม.ค.62 09.50 น.	223	✓	