



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.พังงา

ถึง กบล.ต.๒

เลขที่ ต.๒ พง.(บค) ๐๙๕๖/๙๕๖

วันที่ ๑๐ กรกฎาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๑

เรียน อก.บล.ต.๒

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายเสถียร สติรณสรณ์)

รจก.(ท.)ปฏิบัติงานแทน ผจก.พง.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2			
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%						
		141	225	591	957	พง.156	ตท.119	ทหม.316
		-	1	2	3	พง.-	ตท. 2	ทหม.-
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%						
		1	-	1	2	พง.1	ตท.-	ทหม.-
		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ทหม.-

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	41,972	42,139	126,216	พง.14,960	ตท.11,418	ทนม.15,761
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		42,105	41,972	42,139	126,216	พง. 14,960	ตท.11418	ทนม. 15,761
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		11,765	12,184	12,177	25,226	พง. 6,814	ตท.3,558	ทนม. 1,805
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		11,765	12,184	12,177	25,226	พง.6,814	ตท.3,558	ทนม. 1,805
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95								
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		53,870	54,156	54,316	162,342	พง.21,774	ตท.14,976	ทนม.17,566
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		53,870	54,156	54,316	162,342	พง.21,774	ตท.14,976	ทนม.17,566

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2			
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%						
		2	2	7	11	พง.1	ตท.1	ทนม.5
		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ทนม.-
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100%						
		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ทนม.-
		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ทนม.-

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 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน								
การแจ้งดับไฟ	100%							
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		4	5	2	11	พง.-	ตท.2	ททม.-
- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
การปฏิบัติงาน	100%							
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		4	5	2	11	พง.-	ตท.2	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/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2			
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)		16	11	25	52	พง.16	ตท.2	ทท.7
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	1	1	พง.1	ตท.-	ทท.-
- นอกเขตเมือง	100%							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		87	81	135	303	พง.11	ตท.28	ทท.96
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		2	3	6	11	พง.3	ตท.3	ทท.-
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส								
- เขตเมือง								
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		2	1	1	4	พง.-	ตท.	ทท.1
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ทท.-
- นอกเขตเมือง	100%							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ทท.-
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ทท.1

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	6	14	พง.2	ตท.2	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)		-	-	-	2	พง.2	ตท.-	ททม.-
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน								
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%							
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		16	13	27	56	พง.4	ตท.1	ททม.22
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.	ตท.-	ททม.-
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%							
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		19	17	36	72	พง.4	ตท.1	ททม.31
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	-	-	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 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	16	12	15	43	พง.5	ตท.10	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	517	1,241	พง.454	ตท.45	ททม.18
		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
	100%	86	40	96	222	พง.-	ตท.10	ททม.86
		-	-	-	-	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%							
ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด								
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	กฟจ.พังงา	F5	บ้านถ้ำน้ำผุด PEA 19-064748 ขนาดหม้อแปลง 250 KVA ห่างจากสถานี 9.4 กม.	30 มิ.ย. 61 10.05 น.	34.8	396	3	32.94	✓	
2	กฟส.ท้ายเหมือง	F8	บ.เกาะแรด ต.หล่อยูง อ.ตะกั่วทุ่ง จ.พังงา PEA 52-009315 ขนาด 100 KVA ห่างจากสถานี ท้ายเหมือง 15.3 กม.	20 มิ.ย .61 18.40 น.	34.5	398.4	3	32.87	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	F8	บ้านประเต ม.6 ต.ท้ายเหมือง อ.ท้ายเหมือง จ.พังงา PEA 47-007071 ขนาด 50 KVA ระยะห่างจาก สถานีไฟฟ้า 20 กม.	28 มิ.ย. 61 09.55 น.	33.8	403	3	33.25	✓	

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	บ้านถ้ำน้ำผุด PEA 19-064748 ขนาดหม้อแปลง 250 KVA วัดใต้ต้นหม้อแปลง	30-มิ.ย.-61 10.10 น.	398.2	✓	
2	กฟส.ตะกั่วทุ่ง	บ.เกาะแรด ต.หล่อยูง อ.ตะกั่วทุ่ง จ.พังงา PEA 52-009315 ขนาด 100 KVA ใต้ต้นหม้อแปลง	20-มิ.ย.-61 19.00 น.	398.1	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	บ้านประเต PEA 47-007071 ขนาด 50 KVA ห่างจากหม้อแปลง 30 เมตร	28 มิ.ย.61 10.00 น.	403	✓	

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	บ้านถ้ำน้ำผุด PEA 19-064748 ขนาดหม้อแปลง 250 KVA ห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	30-พ.ค.-61 10.20 น.	222	✓	
2	กฟส.ตะกั่วทุ่ง	บ.เกาะแรด ต.หล่อยูง อ.ตะกั่วทุ่ง จ.พังงา PEA 52-009315 ขนาด 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 550 เมตร	20-มิ.ย.-61 19.35 น.	218.8	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	บ้านประเต PEA 47-007071 ขนาด 50 KVA ห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	28 มิ.ย. 61 10.20 น.	225 229	✓	