



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

จาก กฟจ.พังงา

ถึง กบล.ต.๒

เลขที่ ต.๒ พง.(บค) ๗๓๕/๒๕๖๒

วันที่ ๖ มีนาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.ต.๒

กฟจ.พังงา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ และได้ UP Load ข้อมูลไว้ที่ Intranet <http://๑๗๒.๒๗.๑.๕> แผนกบริการลูกค้า หัวข้อ (รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ก.พ.๖๒) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวได้รวมข้อมูลของ กฟส.ตะกั่วทุ่ง และ กฟส.ท้ายเหมือง ไว้ด้วยแล้วตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายณรงค์ มีแต้ม)

ผจก.กฟจ.พังงา

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 - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	90%				พง.54 ตท.50 ทนม.53 พง. - ตท. - ทนม.-
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	95%				พง.2 ตท.- ทนม.- พง.- ตท.- ทนม.-

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	ไม่น้อยกว่า 98%	98%				
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		34,698	33,997			พง.15,065 ตท.3,101 ทนม. 15,831
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		34,698	33,997			พง.15,045 ตท.3,101 ทนม. 15,831
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		19,934	20,669			พง. 6,847 ตท.12,017 ทนม.1,805
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		19,934	20,669			พง. 6,847 ตท.12,017 ทนม. 1,805
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	95%				
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		54,602	54,666			พง. 21,912 ตท.15,118 ทนม.17,636
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		54,602	54,666			พง. 21,912 ตท.15,118 ทนม.17,636

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 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	-	-		พง.- ตท.- ททม.- พง.- ตท.- ททม.-
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	90%	-	1		พง.- ตท.- ททม.1 พง.- ตท.- ททม.-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1			
3.1 คุณภาพไฟฟ้า								
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%						
การแจ้งดับไฟ								
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		4	18			พง.2	ดท.15	ททม.1
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		3	-			พง.-	ดท.-	ททม.-
การปฏิบัติงาน	100%	100%						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	15			พง.-	ดท.15	ททม.-
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-			พง.-	ดท.-	ททม.-
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม	100%	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/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1			
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว								
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)								
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส								
- เขตเมือง	100%	100%						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		18	11			พง.5	ดท.3	ททม.3
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		22	10			พง.-	ดท.10	ททม.-
- นอกเขตเมือง	100%	100%						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		60	96			พง.29	ดท.18	ททม.49
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ดท.-	ททม.-
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%						
- เขตเมือง								
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		3	2			พง.1	ดท.1	ททม.-
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ดท.-	ททม.-
- นอกเขตเมือง	100%	100%						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	1			พง.-	ดท.-	ททม.1
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	1			พง.-	ดท.-	ททม.1

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	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%	100%						
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1	5			พง.1	ตท.3	ททม.1
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	100%						
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ								
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		1	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน								
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		16	8			พง.3	ตท.1	ททม.4
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		38	34			พง.8	ตท.14	ททม.12
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-			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/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ดท.-	ททม.-
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ดท.-	ททม.-
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	95%						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	8			พง.8	ดท.-	ททม.-
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-			พง.-	ดท.-	ททม.-
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)								
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก								
- เขตเมือง	100%	100%						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		537	429			พง.409	ดท.13	ททม.7
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ดท.-	ททม.-
- นอกเขตเมือง	100%	100%						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		99	94			พง.-	ดท.64	ททม.30
เกิน 3 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			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%				พง.-	ตท.-	ททม.-
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-			พง.-	ตท.-	ททม.-
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	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	กฟภ.พังงา	F1	หน้าบ้านนายสุธี PEA 36-008734 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA ห่างจากสถานี 10 กม.	10 ก.พ.62 19.00 น.	334	399	3	32.8	✓	
2	กฟส.ท้ายเหมือง	F9	บ้านนาใต้ PEA 51-007726 ขนาด 100 KVA ห่างจากสถานีท้ายเหมือง 4.8 กม.	13 ก.พ.62 18.20 น.	34.5	398.2	3	32.85	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	F6	บ้านบนไร่ PEA 44-001708 ขนาด 100 KVA ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้า 11 กม.	28 ก.พ.62 10.10 น.	33.8	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	หน้าบ้านนายสุธี PEA 36-008734 ขนาด 100 KVA วัดได้ต้นหม้อแปลง	10-ก.พ.-62 18.55 น.	398	✓	
2	กฟส.ตะกั่วทุ่ง	บ้านนาใต้ PEA 51-007726 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA วัดได้ต้นหม้อแปลง	13 ก.พ.62 19.00 น.	398.1	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	บ้านบนไร่ PEA 44-001708 ขนาด 100 KVA วัดได้ต้นหม้อแปลง	28 ก.พ.62 10.15 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	หน้าบ้านนายสุธี PEA 36-008734 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 600 เมตร	10-ก.พ.-62 19.15 น.	225	✓	
2	กฟส.ตะกั่วทุ่ง	บ้านนาใต้ PEA 51-007726 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 480 เมตร	13 ก.พ.62 19.35 น.	222.3	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	บ้านบนไร่ PEA 44-001708 ขนาด 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 770 เมตร	28 ก.พ.62 10.30 น.	213	✓	