



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผ่านเครื่องแสกน/SCAN

จาก กฟจ.พังงา

ถึง กบล.ต.๒

เลขที่ ต.๒ พง.(บค)๑๖๐๗/๒๕๖๖

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖

เรียน อก.บล.ต.๒

กฟจ.พังงา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ และได้ UP Load ข้อมูลไว้ที่ Intranet <http://๑๗๒.๒๗.๑.๕> แผนกบริการลูกค้า หัวข้อ (รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ มี.ค.๖๖) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวตามเอกสารแนบ

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. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	90%						
		171	157	132	460	พง.36	ตท.-	ทนม.46
		-	-	-	-	พง. -	ตท. -	ทนม.-
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	95%						
		-	2	3	5	พง.-	ตท.3	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	42,270	110,965	พง.15,084	ตท.11,333	ทนม. 15,853
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		34,698	33,997	42,270	110,965	พง.15,084	ตท.11,333	ทนม. 15,853
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		19,934	20,669	12,478	53,081	พง. 6,831	ตท.3845	ทนม.1,802
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		19,934	20,669	12,478	53,081	พง. 6,831	ตท.3845	ทนม. 1,802
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	95%						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95								
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		54,602	54,666	54,748	164,016	พง. 21,915	ตท.15,178	ทนม.17,655
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		54,602	54,666	54,748	164,016	พง. 21,915	ตท.15,178	ทนม.17,655

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 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%		4	4	พจ.1	ตท.3	ททม.-
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	90%	1	-	1	พจ.-	ตท.-	ททม.-
						พจ.-	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								
การแจ้งดับไฟ	100%	100%						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		4	18	-	22	พจ.-	ตท.-	ททม.-
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)								
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		3	-	-	3	พจ.-	ตท.-	ททม.-
การปฏิบัติงาน	100%	100%						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	15	-	-	พจ.-	ตท.-	ททม.-
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-	-	พจ.-	ตท.-	ททม.-
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขต อุตสาหกรรม	100%	100%						
ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน								
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	พจ.-	ตท.-	ททม.-
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	พจ.-	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			
3.2 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	17	46	พง.5	ตท.8	ททม.4
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		22	10	-	32	พง.-	ตท.-	ททม.-
- นอกเขตเมือง	100%	100%						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		60	96	101	257	พง.24	ตท.43	ททม.34
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%						
- เขตเมือง								
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		3	2	-	5	พง.-	ตท.-	ททม.-
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
- นอกเขตเมือง	100%	100%						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	1	-	1	พง.-	ตท.-	ททม.-
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	1	-	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			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)								
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%						
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1	5	6	12	พ.ง.3	ด.ท.3	ท.ท.ม.-
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พ.ง.-	ด.ท.-	ท.ท.ม.-
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	100%						
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ								
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		1	-	-	1	พ.ง.-	ด.ท.1	ท.ท.ม.-
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พ.ง.-	ด.ท.-	ท.ท.ม.-
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน								
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		16	8	12	36	พ.ง.3	ด.ท.2	ท.ท.ม.7
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พ.ง.-	ด.ท.-	ท.ท.ม.-
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		38	34	30	102	พ.ง.8	ด.ท.9	ท.ท.ม.13
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พ.ง.-	ด.ท.-	ท.ท.ม.-
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พ.ง.-	ด.ท.-	ท.ท.ม.-
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พ.ง.-	ด.ท.-	ท.ท.ม.-

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.-	ตท.-	ททม.-
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	95%	95%						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	8	13	21	พง.8	ตท.5	ททม.-
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)								
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก								
- เขตเมือง	100%	100%						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		537	429	598	1564	พง.575	ตท.17	ททม.6
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ตท.-	ททม.-
- นอกเขตเมือง	100%	100%						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		99	94	90	283	พง.-	ตท.90	ททม.-
เกิน 3 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			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ดท.-	ททม.-
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ดท.-	ททม.-
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	85%						
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด								
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ดท.-	ททม.-
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	พง.-	ดท.-	ททม.-

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	F4	หน้าบ้านนายกิตติศักดิ์ PEA 33-004477 ขนาดหม้อแปลง 160 KVA ห่างจากสถานี 10 กม.	10 มี.ค.62 18.40 น.	33.5	398	3	32.8	✓	
2	กฟส.ท้ายเหมือง	F4	บ้านวัดเขา PEA 30-005005 ขนาด 100 KVA ห่างจากสถานีท้ายเหมือง 1.6 กม.	7 มี.ค.62 18.20 น.	34.5	398.2	3	32.85	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	F6	บ้านจัดสรรท้ายเหมือง PEA 35-004631 ขนาด 50KVA ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้า 12 กม.	29 มี.ค.62 15.40 น.	34.2	415	3	34.24	✓	

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	หน้าบ้านนายกิตติศักดิ์ PEA 33-004477 ขนาด 160 KVA วัดได้ต้นหม้อแปลง	10-มี.ค.-62 18.55 น.	398	✓	
2	กฟส.ตะกั่วทุ่ง	บ้านจัดสรรท้ายเหมือง PEA 35-004631 ขนาด 160 KVA ได้ต้นหม้อแปลง	7 มี.ค.62 19.00 น.	398.1	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	บ้านจัดสรรท้ายเหมือง PEA 35-004631 ขนาด 50 KVA วัดต้นหม้อแปลง	29 มี.ค.62 15.45 น.	415	✓	

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	หน้าบ้านนายกิตติศักดิ์ PEA 33-004477 ขนาดหม้อแปลง 160 KVA ห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	10-มี.ค.-62 19.00 น.	224	✓	
2	กฟส.ตะกั่วทุ่ง	บ้านจัดสรรท้ายเหมือง PEA 35-004631 ขนาด 160 KVA ห่างจากหม้อแปลง 490 เมตร	7 มี.ค.62 19.35 น.	220.3	✓	
3	กฟส.ท้ายเหมือง	บ้านจัดสรรท้ายเหมือง PEA 35-004631 ขนาด 50 KVA ห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	29 มี.ค.62 15.55 น.	233	✓	