



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

จาก กฟจ.พังงา

ถึง กบล.ต.๒

เลขที่ ต.๒ พง.(บค) ๒๕๖๑/๒๕๖๒

วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒

เรียน อก.บล.ต.๒

กฟจ.พังงา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๒ และได้ UP Load ข้อมูลไว้ที่ Ftp://๑๗๒.๒๗.๑.๑๐ แผนกบริการลูกค้า หัวข้อ (รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ส.ค.๖๒) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายณรงค์ มีแต้ม)

ผจก.กฟจ.พังงา

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๔๔๓๖

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	F1	บ้านทุ่งคาโงก อ.เมือง จ.พังงา PEA 45-005474 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA ห่างจากสถานี 25 กม.	21 ส.ค.62 19.00 น.	33.2	398	3	33.2	✓	

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 กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟจ.พังงา	บ้านทุ่งคาโงก อ.เมือง จ.พังงา PEA 45-005474 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA วัดได้ต้นหม้อแปลง	21 ส.ค.62 19.20 น.	398	✓	

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	บ้านทุ่งคาโงก อ.เมือง จ.พังงา PEA 54-015665 ขนาดหม้อแปลง 100 KVA ห่างจากหม้อแปลง 600 เมตร	21 ส.ค.62 19.30 น.	218	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	90%	90%			
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		109	108			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		-	-			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	95%	95%			
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	98%	98%			
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		15,115	15,145			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		15,115	15,145			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		6,870	6,883			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		6,870	6,883			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	95%	95%			
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		21,985	22,028			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		21,985	22,028			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	100%			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	90%	90%			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		-	25			
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-			
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%			
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	25			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขต อุตสาหกรรม	100%	100%				
ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		6	-			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-			
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		28	32			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-			
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%				
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	1			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		2	3			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-			
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	100%	100%			
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	-			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%			
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		4	6			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		5	7			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-			
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	1		
3.3.5 การจ่ายคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ยกเลิกการใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	95%	100%	7		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีถูกส่งจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง - ภายใน 1 วันทำการ (ราย) - เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน 3 วันทำการ (ราย) - เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%			
	100%	587	433			
	100%	-	-			
	100%	36	111			
		-	-			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต ๒ ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100% 85%	100% - -	100% - -			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	 85%	85% - -	85% - -			