



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.พังงา

เลขที่ ต.2กฟจ.พง.(บค.)2045/2565

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กรกฎาคม 2565

เรียน อก.บล.ต.2

ถึง กบล.ต.2

วันที่ 04 สิงหาคม 2565

ด้วย กฟจ.พังงา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กรกฎาคม 2565 และได้ UP Load ข้อมูลไว้ที่ Ftp://172.27.1.10 > 02.ผวบ. > 01.กบล. > 04.ผบธ > หัวข้อ (รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ 2565) ซึ่งข้อมูลดังกล่าว(ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายบรรยง ธรรมทัตโต)

นบท.9 รักษาการแทน ผจก.กฟจ.พง.

แผนกบริการลูกค้า

โทร. 14436, 14437

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต 2 ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )        | วัน เดือน ปี          |               | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                | เวลา                  | ที่วัดแรงดันฯ | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟภ.พังงา  | F4   | ช.ดอกหญ้า อ.เมืองพังงา จ.พังงา<br>ขนาดหม้อแปลง 100 KVA<br>PEA 36-020427<br>ห่างจากสถานี 10 กม. | 27 ก.ค.65<br>19.00 น. |               | 33                                 | 400                                 | 3                          | 33                                           | ✓                                 |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต2ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )            | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                  |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟภ.พังงา    | ช.คอกหญ้า อ.เมืองพังงา จ.พังงา<br>ขนาดหม้อแปลง 100 KVA PEA 36-020427<br>ห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร | 27 ก.ค.65<br>19.20 น.                 | 235                                               | ✓                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต2 ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br><br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )       | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                 |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟภ.พังงา    | ช.คอกหญ้า ต.ท้ายช้าง อ.เมือง จ.พังงา<br>ขนาดหม้อแปลง 100 KVA PEA 36-020427<br>วัดจากใต้หม้อแปลง | 27 ก.ค.65<br>19.10 น.                 | 400                                               | √                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต2 ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|-------|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                            |                 | ก.ค.           | ส.ค.   | ก.ย.  | ไตรมาส 3 |                                                                                              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                  | ไม่น้อยกว่า 90% | 67             | -      | -     | -        |                                                                                              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องระดับไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | -              | -      | -     | -        |                                                                                              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                              | ไม่น้อยกว่า 98% | 14,770         |        |       |          |                                                                                              |
| <b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                      | 100%            | 100%           | 8,183  | 8,183 |          |                                                                                              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                         | ไม่น้อยกว่า 95% | 22,953         | 22,953 |       |          |                                                                                              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                     | 100%            | -              | -      | -     | -        |                                                                                              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                               | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -      | -     | -        | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กบป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบป. |



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต2 ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standard )

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|----------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                    |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | -              | -    | -    | -        |                                                    |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                              | 100%     | -              | -    | -    | -        |                                                    |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                          | 100%     | 8              | -    | 9    | 4        | ( ZCSR011 ดึงข้อมูล )<br><br>( ZCSR011 ดึงข้อมูล ) |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต2 ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)3

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |                                                                                                                               |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                         | 100%     | -              | -    | -    | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง                                             |
| - เขตเมือง                                                                                | 100%     | -              | -    | -    | -        | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง                                            |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| - นอกเขตเมือง                                                                             |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                           | 100%     | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                              | 100%     | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                                             | 100%     | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ                                                                   |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                      | 100%     | 4              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                    | 100%     | 3              | -    | -    | -        | (ใช้โปรแกรม Ziws8 ดังข้อมูล )                                                                                                 |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                     | 100%     | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                             | 95%      | -              | -    | -    | -        | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                          |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               |          | -              | -    | -    | -        |                                                                                                                               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพังงา เขต2 ภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)3

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                  |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส 3 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                            |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              |      |      |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | -              |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                    | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              |      |      |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | -              |      |      |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                            | 100%     |                |      |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              |      |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                            |          | -              |      |      |          |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                              | 85%      |                |      |      |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | -              |      |      |          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | -              |      |      |          |              |