



ผ่านเครื่อง/SCAN

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.พพ. ถึง กบล.ต.๒
เลขที่ ต.๒ พพ.(ก.) - ๑๕๕๑ วันที่ ๑๓ กันยายน ๒๕๖๐
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๐

เรียน อก.บล.ต.๒

กฟอ.พพ. ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนสิงหาคม ๒๕๖๐
โดยสามารถ Download เอกสารได้ที่ <ftp://๑๗๒.๒๗.๑.๑๐> → ฝวบ. → กบล. → ผบธ. → มาตรฐานคุณภาพ
บริการ → กฟอ.พพ.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบล.ต.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายชินนิต กระสินธุ์)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.พพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท ตยามภิรมลิตภัณฑ์ จำกัด	31-ส.ค.-60 14.00 น.	118	—	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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		ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				เวลา	ที่วัดแรงดันฯ	ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พพ.1	5	บ้านถ้ำเนน ม.7 ต.บางมะเดื่อ อ.พุนพิน หม้อแปลง PEA-55-008844 ระยะห่าง 11 กม.	18-ส.ค.-60 18.30 น.		34.0	400	3	34	/	
2	เขื่อนลาน	1	สามแยกทางศรีต ม.3 ต.ต้นยวน อ.พนม 100 kVA. PEA-54-015482 ระยะห่าง 100 ม.	31-ส.ค.-60 18.00 น.		33.0	396	3	33	/	
3	ไชยา	8	ร้านตากม ม.2 ต.ตลาด อ.ไชยา Pea-25-002863 ระยะห่าง 10 กม.	27-ส.ค.-60 18.30 น.		34.0	402	3	33.16	/	
4	ไชยา	1	บ้านหนองนิล ม.10 ต.สมททอง อ.ท่าชนะ 100 kva. Pea-40-000118 ระยะห่าง 38 กม.	30-ส.ค.-60 20.00 น.		33.0	410	3	33.82	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พพ.	บ้านถ้ำมนั ม.7 ต.บางมะเดื่อ อ.พุนพิน Pca-55-008845 ห่างจากหม้อแปลง 600 ม.	18-ส.ค.-60 19.00 น.	380	✓	
2	กฟส.บศ.	ซอยอุทยานเขาศก ม.6 ต.เขาศก อ.พนม pca-22-401205 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 ม.	31-ส.ค.-60 18.30 น.	392	✓	
3	กฟส.ชย.	บ้านนาขลิบ เทพเฉลิม ม.4 ต.ตลาด อ.ไชยา 100 kva pca-37-007909 ระยะห่างจากหม้อแปลง 750 ม.	28-ส.ค.-60 18.00 น.	396	✓	
4	กฟส.ทน.	ร้านค้าปลีก เลขที่ 319/2 ม.10 ต.สมอทอง อ.ท่าชนะ หมายเลขมิเตอร์ 28-123955 ระยะห่างจากหม้อแปลง 500 ม	30-ส.ค.-60 20.20 น.	406	✓	

(

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พพ.	บ้านถ้ำเม่น ม.7 ต.บางมะเดื่อ อ.พุนพิน Pea-45-006653 ห่างจากหม้อแปลง 750 ม.	10-ส.ค.-60 19.00 น.	220	✓	
2	กฟส.บตช.	หน้าวัดถ้ำพันธุรัตน์ ม.6 ต.คลองศก อ.พนม 30 kva pea-56-001357 ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 m	31-ส.ค.-60 18.00 น.	200	✓	
3	กฟส.ชย.	บ้านนายจ้อน หมู่เขียว เลขที่ 127/2 ม.3 ต.ทุ่ง อ.ไชยา 30 kva pea-54-001140 ระยะห่างจากหม้อแปลง 900 m.	28-ส.ค.-60 19.30 น.	199	✓	
4	กฟส.ทน.	ร้านค้าเลขที่ 319/2 ม.10 ต.สมอทอง อ.ท่าชนะ มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์ หมายเลข PEA-28123955 ระยะห่างจากหม้อแปลง 500 ม.	30-ส.ค.-60 20.20 น.	232	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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%	100%	100%		100%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		867	584		1,451	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0		0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%		100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0		0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกสาย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%		100%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	97,753 97,753 100% 45,821 45,821 100%	98,028 98,028 100% 53,453 53,453 100%		98,028 98,028 100% 53,453 53,453 100%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	143,574 143,574	151,481 151,481		151,481 151,481	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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 - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	100%	100%		100%	
การปฏิบัติงาน - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	3		3	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%		100%	
		0	3		3	
		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุนพิน

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%		100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		5	1		6	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0		0	