

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก วศก.6 ผบต.พังงา

ถึง ผจก.กฟส.พังงา

เลขที่ ต.3 กฟส.พส.(บต.)

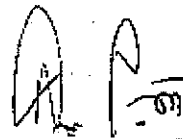
วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2561

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ประจำเดือน มกราคม 2561
ไตรมาส 1/2561

เรียน ผจก.กฟส.พังงา ผ่าน ผบ.บต.

ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน
มกราคม ไตรมาส 1/2561 รายละเอียดตามแนบ จำนวน 16 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายสรยุทธ จุลจินดา)

วศก.6 ผบต.พังงา

เลขที่ ต.3 กฟส.พส.(บต.)- ๔๙๐/๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟอ.ยะลา

เพื่อโปรดทราบและแจ้ง
ผบค.ยะลา ดำเนินการต่อไป

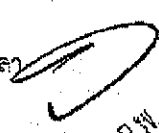


(นายไชยชัย ชาญกุล)

ผจก.กฟส.พังงา 8 มี.ค. 61

ผบต.กฟส.พังงา

โทร. 14508



- ๘ ก.พ. 2561

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

ไตรมาสที่ 1 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

มาตรฐานเทคนิค (Technical Standard)

มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้า (จุดกิโล-ซอม)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ที่	สถานีไฟฟ้าของตู้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบบริการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
	บริษัท พานาเพลส จำกัด 417/14 อ.กาญจนาภิเษ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ระยะทางจากสถานีไฟฟ้าหาดใหญ่ 2 ประมาณ 11 กม.	22-ม.ค.-61 เวลา 10.00 น.	116.59 เควี.	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

ไตรมาสที่ 1 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

เกณฑ์มาตรฐาน (Technical Standard)

แรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

พื้นที่ โรง	สถานที่ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Type	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
			ที่สถานีฯ (เควี)	ที่หม้อแปลง			ได้มาตรฐาน	ไม่มาตรฐาน
1	PAL บ้านระดะ 1-2098 PRA56-006797 250 KVA ห่างจากสถานีฯ ระยะทาง ประมาณ 7.6 กม.	16-ม.ค.-61 เวลา 20.30 น.	34.20	406.00	3	33.40	✓	
2	TUA บ้านอ่าวเตา 1-2232 PRA25-002611 50 KVA ห่างจากสถานีฯ ระยะทาง ประมาณ 2.2 กม.	16-ม.ค.-61 เวลา 18.30 น.	34.30	403.00	3	33.24	✓	

703474 1 91 2561

ଅନୁସନ୍ଧାନ ୩-୩୩୩୩

เทคนิค (Technical Standard)

ស្រី (ស្រី-ស្រី-ស្រី)

[illegible][illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

ไตรมาสที่ 1 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

านเทคนิค (Technical Standard)

ฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดรั่วลัด-สาย)

4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
ฟผ.พังงา	(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) บ้านม่วงหวาน มิเตอร์ PEA28514145(บริษัท แพนกซ์ โกลท์ จำกัด) ห่างจากหม้อแปลง PEA58-013855 30KVA ระยะทางประมาณ 225 ม.	18-ม.ค.-61 เวลา 19.30 น.	225 โวลท์	✓	
ฟส.พังงา	บ้านทุ่งศรีใหม่ มิเตอร์ PEA 18882177(นายอภัยชัย สุขโข) ห่างจากหม้อแปลง PEA32-009817 20KVA ระยะทางประมาณ 320 ม.	17-ม.ค.-61 เวลา 19.50 น.	223 โวลท์	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

ไตรมาสที่ 1 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

เกณฑ์ (Technical Standard)

ฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ขาย)

๕ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๖80 โวลท์

กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
ฟส.พังงา	(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) บ้านย่านยาว มิเตอร์ PBA28040814(นายสุชาติ จรัสจรร)	16-ม.ค.-61 เวลา 19.30 น.	402 โวลท์	✓	
ฟส.พังงา	บ้านพระตะ มิเตอร์ PBA16570780(โรงเรียนบ้านพระตะ) ห่างจากหม้อแปลง PBA56-006797 250kVA ระยะทางประมาณ 240 ม.	16-ม.ค.-61 เวลา 20.30 น.	403 โวลท์	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

แผนการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุ/สรุป
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
ลดค่าไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ดับแสง	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%		
กรณีฉุกเฉิน		42				
ลดค่าไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		42				
เฉลี่ยคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0				
ลดการสูญเสียของระบบในเครื่องแรงดันไฟฟ้าไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%		100%		
เฉลี่ย 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลักษณะอื่น)		6				
การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า		3				
ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		3				
เฉลี่ยข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

ฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
งานหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%		
ไฟฟ้าในเขตชนบทอำเภอหนองคูทุกเดือน		100%				
ลดค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (จ่าย)		18,240				
รวมผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (จ่าย)		18,240				
ไฟฟ้าในเขตเมืองอำเภอหนองคูทุกเดือน ทุกสาย	100%	100%	100%	100%		
ลดค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (จ่าย)		8,771				
รวมผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (จ่าย)		8,771				
ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%		
ยกว่าร้อยละ 95						
ส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (จ่าย)		27,011				
รวมใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (จ่าย)		27,011				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

ฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุ/สรุป
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
จัดเรียงระเบียบจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า 100	100%	100%	100%	100%		
การตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		3				
ใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		3				
คำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		0				
กว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)						
ร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%		
ภายใน 10 นาที						
กว่าร้อยละ 90		0				
การตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		0				
ใน 10 นาที						
คำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		0				
กว่า 10 นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

การให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุ/สรุป
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
ไฟฟ้า						
ขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม (Planned Outage) สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง ลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป	100%	100%	100%	100%		
กรณีฉุกเฉิน						
ดับไฟ	100%	100%	100%	100%		
ขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		6				
ขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0				
ปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%		
ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		6				
การปฏิบัติงานที่เกินตามระยะเวลา แจ้งไว้ (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

การให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าใน บางแหล่งเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง ลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%		
ขจัดปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		6				
ขจัดปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

งานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
ผู้ที่ซื้อไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้าจากพื้นที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและค่าธรรมเนียมขอใช้ไฟฟ้า (กรณีระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดอมิตเตอร์ไม่ได้) เมื่อปี 3 เฟส เฉลี่ย ภายใน 2 วันทำการ (ราย) ภายใน 2 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย) ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100% 100% 100%	100% 32 11 100%	100% 100%	100% 100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

งานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเบอร์ขนาดเกินกว่า ฉบับ 3 เฟส						
เฉลี่ย	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0				
นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0				
ระดับสูง(22/33 เควี)						
แปลงขนาดรวมไม่เกิน 250 เควี	100%	100%	100%	100%		
น 35 วันทำการ (ราย)		1				
35 วันทำการ (ราย)		0				
						ขยายเขตฯ สหกรณ์คลองหอยโข่ง

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

งานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
แปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%		
ไม่เกิน 2,000 เควีเอ		0				
น 55 วันทำการ (ราย)		0				
55 วันทำการ (ราย)		0				
ลดอบสมของที่มีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ						
น						
คือผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน	100%	100%	100%	100%		
ะกการไฟฟ้า		6				
15 วันทำการ (ราย)		6				
15 วันทำการ (ราย)		0				
ยซึ่งหลักประกันการไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%		
3 วันทำการ (ราย)		30				
3 วันทำการ (ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฯ พึงลา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

การให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
ตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%		
ผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)	3					
ผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)	0					
ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%		
คหวยไฟฟ้าและโมบิลิตี้รับเงินค่าไฟฟ้า	1					
สอบถามหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	1					
ใน 5 วันทำการ (จ่าย)						
สอบถามหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	0					
วันทำการ (จ่าย)						
คืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้าผิด)	95%					
ผู้ไฟฟ้า	0					
การภายใน 25 วันทำการ	0					
การเกิน 25 วันทำการ	0					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

งานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
ค่าจ่ายไฟฟ้าเกินกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า						
การวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตาม						
ไม่ครบถ้วน)						
รายเล็ก						
เมือง	100%	100%	100%	100%		
ยใน 1 วันที่ทำการ (ราย		3				
1 วันที่ทำการ (ราย		0				
เขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ยใน 3 วันที่ทำการ (ราย		0				
3 วันที่ทำการ (ราย		0				
รายใหญ่	100%	100%	100%	100%		
2 วันที่ทำการ (ราย		0				
2 วันที่ทำการ (ราย		0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

งานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
เงินค่าปรับที่จ่ายโดยผู้ผลิตหรือเงินสต	85%					
ประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0				
10 วันทำการ (ราย)		0				