

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

ไตรมาสที่ 4 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)                                                          | วัน เดือน ปี<br>เวลา        | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |                                                                                                                     |                             |                                                  | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท พานอลพลัส จำกัด 417/14 ถ.กาญจนาภิเษก<br>อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา<br>ระยะทางห่างจากสถานีไฟฟ้าหาดใหญ่ 2 ประมาณ 11 กม. | 20-ธ.ค.-61<br>เวลา 18.33 น. | 116.80 เควี.                                     | ✓              |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
ไตรมาสที่ 4 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )            | วัน เดือน ปี<br>เวลา        | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                  | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|----------------------------------|----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                                    |                             | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่หม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | พังงา      | PAL  | หน้าเทศบาลพะตงเก่าT-2170 PEA36-02032<br>250 kVA ห่างจากสถานีพังงา ระยะทาง<br>ประมาณ 2.5 กม.        | 18/18/1961<br>เวลา 19.05 น. | 33.75                              | 402.44                           | 3              | 33.20                                        | ✓                                 |               |
| 2        | ทุ่งสูง    | TUA  | หน้าโรงเรียนบ้านโป๊ะหน่อ T-3003<br>P40-000378 160 kVA ห่างจากสถานีทุ่งสูง<br>ระยะทางประมาณ 8.7 กม. | 25-6.ค.-61<br>เวลา 18.50 น. | 33.80                              | 402.34                           | 3              | 33.19                                        | ✓                                 |               |

มาตรา 4 ปี 2561

### ៥. ផែនការ ៣ ឆ្នាំ

### ด้านเทคนิค (Technical Standard)

(ฝ่าย-อำนวยการ) แผนกจ่ายไฟฟ้า

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดโหลดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

ไตรมาสที่ 4 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                                     | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                           |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟผ.พังงา    | ข้างวัดทุ่งลุง มิเตอร์ PEA19060017 (ธ.ไทยพาณิชย์ สาขาทุ่งลุง)<br>ห่างจากหม้อแปลง PEA36-020327 250kVA ระยะทางประมาณ 450 ม. | 18-ธ.ค.-61<br>เวลา 18.35 น.           | 231 โวลท์                                         | ✓              |               |
| 2        | กฟผ.พังงา    | ถ.บ้านพรุธานี มิเตอร์ PEA19040657 (นางจามจุรี บุรณะบุตร)<br>ห่างจากหม้อแปลง PEA40-000378 160kVA ระยะทางประมาณ 90 ม.       | 25-ธ.ค.-61<br>เวลา 18.10 น.           | 230 โวลท์                                         | ✓              |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาสที่ 4 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ                                                                                                         | วัน เดือน ปี เวลา           | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                           |                             |                                            | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.พังงา    | ข้างวัดทุ่งสูง มิเตอร์ PEA19060017 (ธ.ไทยพาณิชย์ สาขาทุ่งสูง)<br>ห่างจากหม้อแปลง PEA36-020327 250kVA ระยะทางประมาณ 450 ม. | 18-ธ.ค.-61<br>เวลา 18.55 น. | 400.09 โวลท์                               | ✓              |               |
| 2        | กฟส.พังงา    | ถ.บ้านพรุธานี มิเตอร์ PEA19040657 (นางจามจุรี บุระตะบุตร)<br>ห่างจากหม้อแปลง PEA40-000378 160kVA ระยะทางประมาณ 90 ม.      | 25-ธ.ค.-61<br>เวลา 18.20 น. | 398.36 โวลท์                               | ✓              |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 4 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | หมายเหตุ/สรุป |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|---------------|
|                                                                                                         |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |               |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% |          |               |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                 | 55              | 55             | 65   |      |          |               |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                                    | 0               | 1              | 0    |      |          |               |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นรายลักษณะข้อร้อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100% |          |               |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                           | 0               | 0              | 0    |      |          |               |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                              | 0               | 0              | 0    |      |          |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 4 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ต.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |        |        |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%   | 100%   |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 17,561         | 17,567 | 17,605 |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 17,561         | 17,567 | 17,605 |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%   | 100%   |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 9,418          | 9,437  | 9,456  |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 9,418          | 9,437  | 9,456  |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%   | 100%   |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |        |        |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 26,979         | 27,004 | 27,061 |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 26,979         | 27,004 | 27,061 |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 4 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                            |                 | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                   |                 | 0              | 0    | 1    |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | 0              | 0    | 0    |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                |                 | 0              | 0    | 0    |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                   |                 | 0              | 0    | 0    |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 4 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                          |          | ค.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                   |          |                |      |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| <b>การแจ้งตัดไฟ</b>                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                 |          | 2              | 0    | 0    |          |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                |          |                | 0    | 0    |          |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                     | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                               |          | 2              | 0    | 0    |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                      |          | 0              | 0    | 0    |          |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 4 ปี 2561**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้**

**3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้บริการของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)**

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (จ่าย)                                                                                                        |          | 7              | 11   | 10   |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (จ่าย)                                                                                                         |          | 0              | 0    | 0    |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 4 ปี 2561  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                              |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 24             | 40   | 32   |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 4              | 5    | 34   |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | 22             | 31   | 20   |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | 8              | 1    | 6    |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 4 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 1    | 1    |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    | 0    |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0    |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              | 0    | 0    |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |      |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควี.เอ                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 1    | 1    |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0    | 0    |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 4 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                       |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br><br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| 0                                                                                                                                     | 0        | 0              | 0    |      |          |              |
| 0                                                                                                                                     | 0        | 0              | 0    |      |          |              |
| 0                                                                                                                                     | 0        | 0              | 0    |      |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                              |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| 1                                                                                                                                     | 11       | 7              |      |      |          |              |
| 1                                                                                                                                     | 11       | 7              |      |      |          |              |
| 0                                                                                                                                     | 0        | 0              |      |      |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br><br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br><br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| 17                                                                                                                                    | 12       | 13             |      |      |          |              |
| 0                                                                                                                                     | 0        | 0              |      |      |          |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 4 ปี 2561**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้**

**3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)**

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    | 0        | 0              | 0    | 1    |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     | 0        | 0              | 0    | 0    |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            | 0        | 0              | 0    | 0    |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          |                |      |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            | 0        | 0              | 0    | 0    |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          |                |      |      |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                         | 95%      | 0              | 0    | 0    |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              | 0        | 0              | 0    | 0    |          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               | 0        | 0              | 0    | 0    |          |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 4 ปี 2561**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้**

**3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)**

| งาน/โครงการ                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.4 ระยะเวลากลับไฟคืนปกติ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |      |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเล็ก                                                                                           |          |                |      |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | 49             | 78   | 198  |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | 0    | 0    |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | 58             | 65   | 158  |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | 0    | 0    |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100% |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                          |          | 0              | 0    | 0    |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                           |          | 0              | 0    | 0    |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 4 ปี 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส 4 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      |                |      |      |          |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (จ่าย)                       |          | 0              | 0    | 0    |          |              |
| เกิน 10 วันทำการ (จ่าย)                        |          | 0              | 0    | 0    |          |              |