

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

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<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |                                                                                                                  |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท พาเนลพลัส จำกัด 417/14 ถ.กาญจนวนิช<br>อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา<br>ระยะทางทางจากสถานีไฟฟ้าหาดใหญ่ 2 ประมาณ 11 กม. | 18-ม.ค.-62<br>เวลา 18.40 น.           | 116.55 เควี.                                     | ✓              |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )   | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|-------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |             |      |                                                                                           |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | พังงา       | PAL  | ตรงข้าม บ.ศรีตังฯ PEA39-004979<br>160 kVA ห่างจากสถานีพังงา ระยะทาง<br>ประมาณ 4.250 กม.   | 16-ม.ค.-62<br>เวลา 19.30 น.           | 33.38                              | 395.72                              | 3              | 32.00                                        | ✓                                 |               |
| 2        | ทุ่งลิง     | TUA  | ตลาดสตงลิง T-2172 PEA38-019652<br>250 kVA ห่างจากสถานีทุ่งลิง ระยะทาง<br>ประมาณ 1.360 กม. | 24-ม.ค.-62<br>เวลา 19.50 น.           | 33.20                              | 397.50                              | 3              | 32.15                                        | ✓                                 |               |

มาตรา 1 บ 2561

**ភាគ ២ មាត្រា ៣ ពាក្យបញ្ជី**

## 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

### 1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดเชื่อมต่อ-ขาย)

### 1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

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                                                                                                            | วัน เดือน ปี เวลา         | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                              |                           |                                            | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟผ.พังงา    | ตรงข้าม บ.ศรีตรังฯ มิเตอร์ PEA24403551 (นายเอกนันท์ ลีอับณทิตกุล)<br>ห่างจากหม้อแปลง PEA39-004979 160KVA ระยะทางประมาณ 40 ม. | 27-มี.ค.-61 เวลา 19.00 น. | 224 โวลท์                                  | ✓              |               |
| 2        | กฟผ.พังงา    | ตลาดทุ่งลุง มิเตอร์ PEA28018014 (นางประคอง ศรีประสิทธิ์)<br>ห่างจากหม้อแปลง PEA38-019652 250KVA ระยะทางประมาณ 165 ม.         | 24-ม.ค.-62 เวลา 19.20 น.  | 225 โวลท์                                  | ✓              |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ                                                                                                                                                                                 | วัน เดือน ปี เวลา           | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |              |                                                                                                                                                                                                   |                             |                                            | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.พังงา    | ( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )<br>ตรงข้าม บ.ศรีตรังฯ มิเตอร์ PEA24403551 (นายเอกนันท์ ลีอับณพิตรกุล)<br>ห่างจากหม้อแปลง PEA39-004979 160kVA ระยะทางประมาณ 40 ม. | 16-ม.ค.-62<br>เวลา 19.10 น. | 387.96 โวลท์                               | ✓              |               |
| 2        | กฟส.พังงา    | ตลาดทุ่งลุง มิเตอร์ PEA28018014(นางประครอง ศรีประสิทธิ์)<br>ห่างจากหม้อแปลง PEA38-019652 250kVA ระยะทางประมาณ 165 ม.                                                                              | 24-ม.ค.-62<br>เวลา 19.30 น. | 389.70 โวลท์                               | ✓              |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ดับจนแยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)</li> <li>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)</li> </ul>                                                       | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นรายลักษณะข้อบกพร่อง) <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)</li> <li>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)</li> </ul> | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100%  |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                       |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                       |                 |                |      |       |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 9,447          |      |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 9,447          |      |       |          |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 17,636         |      |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 17,636         |      |       |          |              |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน              | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |      |       |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 27,083         |      |       |          |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 27,083         |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                            |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | 0              |      |       |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า                                                                      |                 | 0              |      |       |          |              |
| - เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                            |                 |                |      |       |          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที                      | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                                       |                 |                |      |       |          |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                   |                 | 0              |      |       |          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า                                                                      |                 | 0              |      |       |          |              |
| - เกินกว่า 10 นาที                                                                         |                 |                |      |       |          |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้**

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| <b>การแจ้งตัดไฟ</b>                                                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                       | 5        |                |      |       |          |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                      |          |                |      |       |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                  | 0        |                |      |       |          |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                        | 5        |                |      |       |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                               | 0        |                |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (จ่าย)                                                                                                  |          | 3              |      |       |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (จ่าย)                                                                                                   |          | 3              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลากู้ยืมไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                        |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | 33             |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 7              |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                     |          | 27             |      |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                      |          | 0              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 3              |      |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |      |       |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | 3              |      |       |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |       |          |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้**

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          | 0              |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)         | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                       | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    | 0        |                |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     | 0        |                |      |       |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                      | 5        |                |      |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)                                       | 0        |                |      |       |          |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)                   | 95%      |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                              | 0        |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                               | 0        |                |      |       |          |              |

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้**

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

| งาน/โครงการ                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                       |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติงานตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเล็ก                                                                                                 |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                            | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 156            |      |       |          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | 0              |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                         | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 317            |      |       |          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | 0              |      |       |          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่                                                                                                 | 100%     | 100%           | 100% | 100%  |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              |      |       |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                 |          | 0              |      |       |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                        |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย | 85%      | 0              |      |       |          |              |