



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก วศก.6 ผบต.พังงา

ถึง ผจก.กฟส.พังงา

เลขที่ ต.3 กฟส.พล.(บต.)

วันที่ 11 เมษายน 2562

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน เมษายน 2562
ไตรมาส 1/2562

เรียน ผจก.กฟส.พังงา ผ่าน ผบ.บต.

ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน
เมษายน ไตรมาส 1/2562 รายละเอียดตามแนบ จำนวน 16 แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสรายุทธ จุลจินดา)

วศก.6 ผบต.พังงา

เลขที่ ต.3 กฟส.พล.(บต.)- ๖๐๙/๕๖๕๕

เรียน ผจก.กฟอ.สตะดา

เพื่อโปรดทราบและแจ้ง
ผบค.สตะดา ดำเนินการต่อไป

(นายวิรัตน์ สังข์ชู)

ผจก.กฟส.พังงา

ผบต.พังงา

โทร. 14508

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-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 พาเนลพลัส จำกัด 417/14 ถ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ระยะทางห่างจากสถานีไฟฟ้าหาดใหญ่ 2 ประมาณ 11 กม.	18-มี.ค.-62 เวลา 19.35 น.	116.50 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	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พังงา	PAL	ตรงข้าม บ.หาดลิ้น รับเบอร์ จำกัด T-2065	15-มี.ค.-62	33.48	389.45	3	32.00	✓	
		4	PEA00-010509 160 kVA ห่างจากสถานีพังงา ระยะทางประมาณ 4 กม.	เวลา 19.15 น.						
2	ทุ่งลู	TUA	บ้านทุ่งปรีอ T-2059	8-มี.ค.-62	33.30	389.20	3	31.86	✓	
		10	PEA40-001900 160 kVA ห่างจากสถานีทุ่งลู ระยะทางประมาณ 15 กม.	เวลา 19.10 น.						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ทั่วไต้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.พังงา	ตรงข้าม บ.หาดลิ้น มิเตอร์ PEA (บ.คิว.ที.อี. ชัฟฟลาย จำกัด) ห่างจากหม้อแปลง PEA00-010509 160kVA ระยะทางประมาณ 140 ม.	15-มี.ค.-62 เวลา 18.50 น.	224 โวลต์	✓	
2	กฟส.พังงา	บ้านทุ่งปรีอ มิเตอร์ PEA24395158(นายโรงเรียนบ้านทุ่งปรีอ) ห่างจากหม้อแปลง PEA40-001900 160kVA ระยะทางประมาณ 120 ม.	8-มี.ค.-62 เวลา 18.45 น.	223 โวลต์	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

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 ทั่วไ้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.พังงา	ตรงข้าม บ.หาดลิ้น มิตอร์ PEA (บ.คิว.ที.อี. ชัฟฟลาย จำกัด) ห่างจากหม้อแปลง PEA00-010509 160kVA ระยะทางประมาณ 140 ม.	15-มี.ค.-62 เวลา 19.00 น.	387.96 โวลท์	✓	
2	กฟส.พังงา	บ้านทุ่งปรีอ มิตอร์ PEA24395158(นายโรงเรียนบ้านทุ่งปรีอ) ห่างจากหม้อแปลง PEA40-001900 160kVA ระยะทางประมาณ 120 ม.	8-มี.ค.-62 เวลา 18.50 น.	386.23 โวลท์	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการไฟฟ้าคืนกับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก					
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		156	111	314	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		317	260	148	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

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 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%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%		
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%		
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า		5	2	1		
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (รายละเอียด)						
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (รายละเอียด)		0	2	1		
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายละเอียด)		5	2	0		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (รายละเอียด)		0	2	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 การแก้ไขปัญหไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		3	4	7		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		3	4	7		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%		
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		33	32	33		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		7	6	8		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		27	11	27		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	2		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		0	1	0		
3.3.1 การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		16	2	6		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)		5	18	20		
		0	0	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	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	0	0	0		