

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันมา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท พาเนลพลัส จำกัด 417/14 ถ.กาญจนาภิเษ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา ระยะทางห่างจากสถานีไฟฟ้าหาดใหญ่ 2 บริเวณถ 11 กม.	21-10.พ.ค-62 เวลา 19.05 น.	116.30 เควี.	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พังงา	PAL 7	หน้าบริษัทสีตรางฯ PEA35-001347 100 kVA ห่างจากสถานีพังงา ระยะทาง ประมาณ 2 กม.	22-ก.พ.-62 เวลา 19.20 น.	33.65	388.66	3	31.43	✓	
2	ทุ่งสูง	TUA 10	ตรงข้ามสถานีไฟฟ้าทุ่งสูง T-2003 PEA36-017221 160 kVA ห่างจากสถานีทุ่งสูงเวลา 19.15 น. ระยะทางประมาณ 0.030 กม.	15-ก.พ.-62	33.58	387.96	3	32.00	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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 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.	กฟส.พังงา	หน้าบริษัท ศรีตรังฯ มิเตอร์ PEA2488369 (บริษัท.วิไลต์ปาล์มไทยออยล์) ห่างจากหม้อแปลง PEA35-001847 100kVA ระยะทางประมาณ 260 ม.	22-ก.พ.-62 เวลา 18.50 น.	220 โวลท์	✓	
2	กฟส.พังงา	ข้างธนาคารกรุงไทยทุ่งสูง มิเตอร์ PEA29057482(นายอนุชิต เวียงเกียรติกุล) ห่างจากหม้อแปลง PEA36-017221 160kVA ระยะทางประมาณ 860 ม.	15-ก.พ.-62 เวลา 18.40 น.	218 โวลท์	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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 กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.พังงา	หน้าบริษัท ศรีตรังฯ มีเตอร์ PEA24398389 (บริษัท เวิลด์ปาล์มไทยแลนด์) ห่างจากหม้อแปลง PEA35-001347 100kVA ระยะทางประมาณ 260 ม.	22-ก.พ.-62 เวลา 19.10 น.	381.04 โวลต์	✓	
2	กฟผ.พังงา	ข้างอาคารกรงไทยหุงสูง มีเตอร์ PEA29057482(นายอนุชิต เรืองเกียรติกุล) ห่างจากหม้อแปลง PEA36-017221 160kVA ระยะทางประมาณ 660 ม.	15-ก.พ.-62 เวลา 18.50 น.	377.58 โวลต์	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าหยุดของ นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		35	25			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นสายส่งขั้นต้นอีกชั้น)	ไม่น้อยกว่า 95%	0	0	100%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	100%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		17,636	17,683			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)		17,636	17,683			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		9,447	9,461			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		9,447	9,461			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%		
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		27,083	27,144			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		27,083	27,144			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

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	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป	100%	100%	100%	100%		
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (สาย)		5	2			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (สาย)		0	2			
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งให้ (สาย)		5	2			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งให้ (สาย)		0	2			

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ส.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขข้อผิดพลาดไฟฟ้าต้น ลำห้วยผู้ชี้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (สาย)		3	4			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (สาย)		3	4			

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 ระยะเวลากลับที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 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 (สาย)		33	32			
เกิน 2 วันทำการ (สาย)		7	6			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (สาย)		27	11			
เกิน 5 วันทำการ (สาย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุ/สรุป
		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	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3	2			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		3	1			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%		
3.3 ระยะเวลาการตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) 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 การตรวจซ่อมผู้ร้องเรียน เกี่ยวกับระบบแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชပ်	100%	100%	100%	100%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0				
3.3.4 การตรวจซ่อมผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%		
- ตรวจซ่อมหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	5	4				
- ตรวจซ่อมหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0				
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการคืนผู้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	0	0				
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	0	0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขข้อบถกรม)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		156	111			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		317	260			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ไตรมาสที่ 1 ปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพังงา และการไฟฟ้าในสังกัด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายสินค้าเปลี่ยนที่จ่ายโดยผู้ผลิตหรือเงินสดตามรับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%					
ภายใน 10 วันทำการ (จ่าย)		0	0			
เกิน 10 วันทำการ (จ่าย)		0	0			