

แบบฟอร์ม จป. (ผก.) 45 - 02/16

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา

ประกาศนียบัตร กฤษฎีกา 2563

๒๒. การประชุมคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดใช้ - ขยาย)
 พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

กฎหมายในการดำเนินกิจการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรัฐบาลแห่งไฟฟ้า ณ จุดซื้อของขายทุกจุดให้แต่ละตามมาตรฐาน

[illegible]

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการครองชีพ ด้านแรงงาน
ภายในหน่วยงาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

๒๕๖๓-๒๕๖๔

ประจำเดือน กรกฎาคม 2563

๒๒. การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานควบคุมการจราจร

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

1.2 มาตราแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดกึ่งกลาง - ปลาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน

ลำดับสถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหรือแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี	เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง	ค่าแรงดัน	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระหว่างจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง			ได้มาตรฐาน	ไม่ได
1	พงลา	PAL 02	หน้าโรงเรียนไทยรัฐ PEA45-018419 50 kVA	8 ก.ค. 63	34.55	406.00	3	33.50	/	-
			ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าพงลา ประมาณ 7.6 กม.	16.20 น.						
2	พงลา	TUA 02	หน้าถนนบ้านพุดธานี 14 PEA45-018419 50 kV	14 ก.ค. 63	34.70	403.00	3	33.25	/	-
			ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าทุ่งสูง ประมาณ 9.6 กม.	16.50 น.						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) 45 - 04/16

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา

ประจำเดือน กรกฎาคม 2563

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้นาตรฐาน
1	กฟผ. พังงา	โรงเรียนชุมชนบ้านวังปริง มิเตอร์ PEA28086267	8 กรกฎาคม 63	234.00	/	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA37-007745 100 KVA ระยะทางประมาณ 40 เม	17.20 น.			
2	กฟผ. พังงา	บริษัท เจ ดี เอ็น ทราเนสพอร์ต จำกัด มิเตอร์ PEA27995866	14 กรกฎาคม 63	231.00	/	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA45-018419 50 KVA ระยะทางประมาณ 210 เม	16.20 น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) 45 -05/16

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา

ประจำเดือน กรกฎาคม 2563

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟผ.พังงา	โรงเรียนชุมชนบ้านวังปริง มิเตอร์ PEA28086267	8 กรกฎาคม 63	405.28	/	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA37-007745 100 kVA ระยะทางประมาณ 40 เม	17.30 น.			
2	กฟผ.พังงา	บริษัท เจ ดี เอ็ม ทรานส์ปอร์ต จำกัด มิเตอร์ PEA27995866	14 กรกฎาคม 63	400.09	/	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA45-018419 50 kVA ระยะทางประมาณ 210 เม	16.30 น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall)						
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	
		61	0	0	61	
		0	0	0	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	</					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		18,391	0	0	18,391	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		18,391	0	0	18,391	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		9,824	0	0	9,824	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		9,824	0	0	9,824	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		28,215	0	0	28,215	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		28,215	0	0	28,215	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		1	0	0	1	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0	0	
เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)						
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90	ไม่น้อยกว่า 90%					ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที						เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า						ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง
เกินกว่า 10 นาที						รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับ ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)						
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	2	0	0	2		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน	0	0	0	0		
การปฏิบัติงาน	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	2	0	0	2		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	
		6	0	0	6	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	75.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	75.00%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		24			24	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		6			6	*** ผชฟ.เดินสาย/อุปกรณ์ภายในอาคารไม่เรียบร้อย
- นอกเขตเมือง	100%	97%	#DIV/0!	#DIV/0!	96.7%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		61			61	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		2			2	*** ผชฟ.เดินสาย/อุปกรณ์ภายในอาคารไม่เรียบร้อย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						ตามหนังสือเลขที่ กวป(วบ) 527/ 2561
- เขตเมือง	100%					ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
- นอกเขตเมือง	100%					และ นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้าขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ การณึ่งถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฎิบัติตามเงื่อนไขขอครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#VALUE!	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพังงา โทร 074-241368

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0! 0 0	#DIV/0! 0 0	#DIV/0! 0 0	#DIV/0! 0 0	