



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.นาหม่อม ถึง กฟอ.หาดใหญ่
เลขที่ นมม. ๒๐๙ /๒๕๖๐ วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.อ.นาหม่อม
เรียน ผจก.กฟอ.หาดใหญ่

กฟส.อ.นาหม่อม ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป


(นายวรพงษ์ นุ้ยคิ)

หม.กป.ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.อ.นมม.

๗ มี.ค.๖๐

แผนกบัญชีและการเงิน
โทร. ๐-๗๔๓๘-๓๒๓๐

ส่งมอบการบรรณถ่าย	
☐ ส่ง	☒ รับ
วันที่ ๗ มี.ค. ๒๕๖๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	%	...100...%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	61	37	-	98		
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	-	-	-	-		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	-	-	-	-		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		13,010	13,035	-	26,045	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		13,010	13,035	-	26,045	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	...100...%	...100...%	%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		8,600	8,639	-	17,239	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		8,600	8,639	-	17,239	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	%	...100...%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		21,610	21,674	-	43,284	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		21,610	21,674	-	43,284	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	%	...100...%	
	100%	...100...%	...100...%	%	...100...%	
	1	1	-	-	2	
	-	-	-	-	-	
	1	1	-	-	2	
	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	%	%	%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

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						
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	%	...100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		75	83	-	158	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

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...%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน 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 กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	...100...%	%	%	...100...%	
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1	-	-	1	
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%	%	...100...%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3	4	-	7	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	...100...%	%	%	...100...%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		11	-	-	11	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการไฟฟ้า การณีกองจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		159	183	-	342	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองมะโมง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	-	-	-	-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.	-	-	-	-	-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.	-	-	-	-	-	

การไฟฟ้า.....กฟส.นาหม่อม.....เขต.....ต.3.....

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดต่อ-ชาย)

ลำดับที่	ชื่อ กพพ.1,2	สถานที่วัดแรงตันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงตันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....กฟผ.นาหม่อม.....เขต.....ต.3.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.นาหม่อม	T6115 บ้านจัดสรรนาขีวูดัน ถนนกาญจนวนิช มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	15 กุมภาพันธ์ 2559	✓	358	
2	กฟผ.นาหม่อม	T3068 หมู่บ้านพรุธานี มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	15 กุมภาพันธ์ 2559	✓	368	
3	กฟผ.นาหม่อม	T3126 บ้านจัดสรรบ้านพรุธานี มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	15 กุมภาพันธ์ 2559	✓	405	
4	กฟผ.นาหม่อม	T3064 ซ.ลัดดาบรรณ ม.8 (บ้านพรุ) มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	17 กุมภาพันธ์ 2559	✓	390	
5	กฟผ.นาหม่อม	T3143 หสข.บ้านสวนศิริ ถ.กาญจนวนิช มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	17 กุมภาพันธ์ 2559	✓	388	
6	กฟผ.นาหม่อม	T3120 ม.พฤษภาคเคียนทีไฮม บ้านพรุ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	17 กุมภาพันธ์ 2559	✓	375	
7	กฟผ.นาหม่อม	T3040 ถนน บัญวัดรัตน มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	20 กุมภาพันธ์ 2559	✓	355	
8	กฟผ.นาหม่อม	T3015 ถ.ลูกเสือ / วโรราชบุรี มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 480 เมตร	20 กุมภาพันธ์ 2559	✓	379	
9	กฟผ.นาหม่อม	T3031 ตรังข้ามตลาดบ้านพรุ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	20 กุมภาพันธ์ 2559	✓	369	
10	กฟผ.นาหม่อม	T3041 ซ.บานบุรี มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	23 กุมภาพันธ์ 2559	✓	375	
11	กฟผ.นาหม่อม	T3104 สูดถนนอินทนะ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 480 เมตร	23 กุมภาพันธ์ 2559	✓	380	
12	กฟผ.นาหม่อม	T3119 สดสีวิไลถ้ำ ถ.ประจักษ์นัน มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	23 กุมภาพันธ์ 2559	✓	373	
13	กฟผ.นาหม่อม	T3012 ถ.เทพาประชาใต้ บ้านพรุ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 520 เมตร	27 กุมภาพันธ์ 2559	✓	369	
14	กฟผ.นาหม่อม	T3130 หลังวัดเทพชุมชน มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 540 เมตร	27 กุมภาพันธ์ 2559	✓	380	