



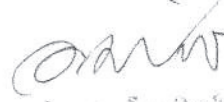
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.นาหม่อม
เลขที่ นมม. กษ/ ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.อ.นาหม่อม
เรียน ผจก.กฟอ.หาดใหญ่

ถึง กฟอ.หาดใหญ่
วันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๐

กฟส.อ.นาหม่อม ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป


(นายอานาจ โยมคีตย์)
ผจก.กฟส.นมม.
- ๘ พ.ค. ๒๕๖๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		29	-	-	29	
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
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ถูกต้อง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	%	%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ผู้จริงทุกเดือน (ราย)		13,085			13,085	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		13,085			13,085	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	...100...%	%	%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ผู้จริงทุกเดือน (ราย)		8,700			8,700	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		8,700			8,700	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	%	%	...100...%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		21,785			21,785	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		21,785			21,785	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	...100...%	%	%	...100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		10	-	-	10	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	-	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-	-	-	-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	%	%	%	...100...%	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
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...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		68			68	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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 หม้อแปลงขนาดรวมเกิน 250 เควีเอ	100%	...100...%	%	%	...100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		2	1	1	4	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	%	%	...100...%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	%	%	...100...%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	%	%	...100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	...100...%	%	%	...100...%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1			1	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	...100...%	%	%	...100...%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
- ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2			2	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
- เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการที่ผู้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	...100...%	%	%	...100...%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		11	-	10	21	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	%	%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย		143			143	
เกิน 1 วันทำการ (ราย		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย		-	-	-	-	
เกิน 3 วันทำการ (ราย		-	-	-	-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	%	%	%	%	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.นาหม่อม	TS83 บ้านควนง ม.4 ก่อนถึง โศกนาถย์เกอ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 240 เมตร	5 เมษายน 2560	227	✓	
2	กฟส.นาหม่อม	T696 ทางไป โศกนาถย์เกอ บ้านควนง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	5 เมษายน 2560	230	✓	
3	กฟส.นาหม่อม	T1035 บ้านควนง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	5 เมษายน 2560	229	✓	
4	กฟส.นาหม่อม	T195 บ้านควนง 31-2870 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	7 เมษายน 2560	232	✓	
5	กฟส.นาหม่อม	TI96 บ.ควนง ม.4 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	7 เมษายน 2560	235	✓	
6	กฟส.นาหม่อม	T6094 หน้ชีฮัว ม.8 ค.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	7 เมษายน 2560	228	✓	
7	กฟส.นาหม่อม	T6031 ตรงข้ามแขวงการทาง ม.8 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	12 เมษายน 2560	229	✓	
8	กฟส.นาหม่อม	T6054 ควนสำหรุ ม.3 พิจิตร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	12 เมษายน 2560	228	✓	
9	กฟส.นาหม่อม	T6035 บ.โคกลัก (หลิววัด) ม.4 ค.พิจิตร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	12 เมษายน 2560	227	✓	
10	กฟส.นาหม่อม	T6017 บ.พิลิกวอย ม.4 ค.พิจิตร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	12 เมษายน 2560	229	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.นาหม่อม	T3005 ถ.ชวนชื่น บ้านพรุชนี้ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 420 เมตร	18 เมษายน 2560	✓	402	
2	กฟส.นาหม่อม	T909 ม.เพชรไพลิน บ้านควนง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	18 เมษายน 2560	✓	392	
3	กฟส.นาหม่อม	T1161 หมู่บ้านเพชรไพลิน มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 360 เมตร	18 เมษายน 2560	✓	394	
4	กฟส.นาหม่อม	T998 หมู่บ้านเพชรไพลิน มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	20 เมษายน 2560	✓	396	
5	กฟส.นาหม่อม	T1174 บ.ควนง ม.4 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	20 เมษายน 2560	✓	400	
6	กฟส.นาหม่อม	T317 ควนง (เขาส้อม) มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	20 เมษายน 2560	✓	378	
7	กฟส.นาหม่อม	T587 โครงการเขาส้อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 420 เมตร	24 เมษายน 2560	✓	369	
8	กฟส.นาหม่อม	T6004 บ.ควนง (ถ.เอเชีย) ม.4 นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 480 เมตร	24 เมษายน 2560	✓	403	
9	กฟส.นาหม่อม	T6050 สบชน (ถ.เอเชีย) ม.4 นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	24 เมษายน 2560	✓	403	
10	กฟส.นาหม่อม	T6041 หน้โชติวัฒน์ 2 ม.3 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 380 เมตร	26 เมษายน 2560	✓	402	
11	กฟส.นาหม่อม	T6037 หมู่บ้านโนรา ม.3 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	26 เมษายน 2560	✓	397	
12	กฟส.นาหม่อม	T6005 บ.พรูเมา (ศาลา) ม.3 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 390 เมตร	26 เมษายน 2560	✓	402	
13	กฟส.นาหม่อม	T6003 บ.พรูเมา (ถอย) ม.3 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	28 เมษายน 2560	✓	402	
14	กฟส.นาหม่อม	T3006 ถ.กาญจนาภิเษ บ้านพรุ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	28 เมษายน 2560	✓	412	