



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

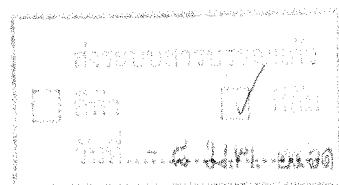
จาก กฟส.อ.นาหม่อม ถึง กฟอ.หาดใหญ่
เลขที่ นมม. ๒๖ /๒๕๖๑ วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.อ.นาหม่อม

กฟส.อ.นาหม่อม ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน
ธันวาคม ๒๕๖๑ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


(นายอำนาจ บัวทอง)
ผจก.กฟส.อ.นาหม่อม
- ๕ ม.ค. ๒๕๖๑

งานสารบรรณ
ดาวเทียม ๑๖๓๐๔



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

การไฟฟ้า.....กฟภ.มหาสารคาม.....เขต.....ต.3.....

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.นาหม่อม	T6061 บ้านในทุ่ง ม.7 ทุ่งขมิ้น มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	6 ธันวาคม 2560	223	✓	
2	กฟส.นาหม่อม	T6084 บ้านป่าหิม (พล) ม.6 ต.ทุ่งขมิ้น มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 240 เมตร	6 ธันวาคม 2560	225	✓	
3	กฟส.นาหม่อม	T6085 บ้านป่าหิม (พรอ้อม) ม.6 ต.ทุ่งขมิ้น มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	6 ธันวาคม 2560	222	✓	
4	กฟส.นาหม่อม	T6097 โกลนยออันมอ (โกล้ง) ม.4 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 280 เมตร	7 ธันวาคม 2560	224	✓	
5	กฟส.นาหม่อม	T3044 บ้านพรุ ถ.คลองขยาบที่ ๑ ม.4 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	7 ธันวาคม 2560	222	✓	
6	กฟส.นาหม่อม	T3052 บ.คลองขยา ม.9 ต.บ้านพรุ(คลองขยา) มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 280 เมตร	7 ธันวาคม 2560	222	✓	
7	กฟส.นาหม่อม	T3127 บ.คลองขยา ม.9 บ้านพรุ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	13 ธันวาคม 2560	223	✓	
8	กฟส.นาหม่อม	T3128 บ.คลองขยา ม.9 บ้านพรุ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	13 ธันวาคม 2560	224	✓	
9	กฟส.นาหม่อม	T3129 บ.คลองขยา ม.9 บ้านพรุ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 360 เมตร	13 ธันวาคม 2560	223	✓	
10	กฟส.นาหม่อม	T3002 อ.กาบูกงวนิช ใกล้เคียง บ.ออบนิกร ส มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	15 ธันวาคม 2560	225	✓	
11	กฟส.นาหม่อม	T3089 อ.กาบูกงวนิช แยกพรุต่างดาว มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	15 ธันวาคม 2560	220	✓	
12	กฟส.นาหม่อม	T3107 ถ.สกลสังวิติ เลี้ยวพรุต่างดาว มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 260 เมตร	15 ธันวาคม 2560	224	✓	
13	กฟส.นาหม่อม	T3108 ถ.สกลสังวิติ เลี้ยวพรุต่างดาว มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 240 เมตร	19 ธันวาคม 2560	223	✓	
14	กฟส.นาหม่อม	T3133 บ.ยะดะถ.สกลสังวิติ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 270 เมตร	19 ธันวาคม 2560	222	✓	

การพิมพ์.....พล.ราชบัณฑิต.....๒๕๓.....๑.๓.....

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทศอ-ขาย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนาหม่อม

2. มาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม.	ไม่น้อยกว่า 90%	36	40	41	117	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (ร้อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (ร้อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	-	-	-	-	
2.3 การอำนวยความสะดวก 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่นเกินร้อยละ 25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุก 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน 25%	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

7

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองมะโมง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		-	-		-	
การแจ้งตัดไฟ	100%				100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า	(ราย)	5	3	3	11	
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)	-	-			
การปฏิบัติงาน	100%				100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)	5	3	3	11	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหม่อม

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้งานของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหม่อม ปี 2560

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ก.	พ.ย.	ธ.ค.	รวมไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลากู้ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%				100%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	23	33	26	82	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)					
- นอกเขตเมือง	100%				100%	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)	28	40	34	102	
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองมอ ม ปี 2558

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ก.	พ.ย.	ธ.ก.	รวมไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ เกิน 2 วันทำการ - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ เกิน 5 วันทำการ	100%				100%	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ เกิน 35 วันทำการ	100%	1			1	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองมอญ ปี 2560

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	รวมไตรมาส 4	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ เกิน 55 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%					
3.3 ระยะเวลาคอบสนองที่ใช้ไฟฟ้าหรือขอหรือร้อยเรียน						
3.3.1 การโอนซื้อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		22	11	24	57	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		29	32	24	85	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองมอ ม ปี 2560

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้งานของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย.	ธ.ค	รวมไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้ากระพริบ และพฤติกรรมพนักงาน - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	2	2	4	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ ผบง.กฟส.นาหม่อม

เขต.....3.....โทร...074-383233.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบ่ออ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	...100..%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		13,219	13,229	13,260	39,708	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนทั้งหมด (ราย)		13,219	13,229	13,260	39,708	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		8,871	8,903	8,922	26,696	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		8,871	8,903	8,922	26,696	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100%	...100%	...100%	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		22,090	22,132	22,182	66,404	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		22,090	22,132	22,182	66,404	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	...100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		289	194	223	706	
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)		-	-	-	-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	%	%	%	%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	