



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.นาหม่อม ถึง กฟอ.หาดใหญ่
เลขที่ ต.ทกฟส.อ.นมม. ๖๕๐ / ๒๕๖๑ วันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.อ.นาหม่อม

กฟส.อ.นาหม่อม ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป


(นายอำนาจ บัวทอง)

ผจก.กฟส.อ.นาหม่อม

- ๗ มี.ค. ๒๕๖๑

งานสารบรรณ

ดาวเทียม ๑๖๓๐๔

ส่งระบบสารบรรณแล้ว	
☐ สทท	☒ สสอ
วันที่ ๗ มี.ค. ๒๕๖๑	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองหม่อม

2. มาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	33	31	-	64	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	-	-	-	-	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่นเกินร้อยละ 25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุก 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน 25%	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองมะโมง

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 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		-	-	-	-	
การแจ้งตัดไฟ	100%					
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		2	3	-	5	
- แจ้งน้อยกว่า 3 วัน	(ราย)	-	-	-		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน	(ราย)					
การปฏิบัติงาน	100%					
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)	2	3	-	5	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้	(ราย)	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองมะโมง

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(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.	-	-	-	-	-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับเกิน 24 ชม.	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองมะโมง ปี 2561

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	รวมไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	10	36			
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)					
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)	67	38			
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองมะโมง ปี 2561

3.มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองมะโมง ปี 2561

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้งานไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาสที่ 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ เกิน 55 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%					
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อผิดพลาดหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ เกิน 15 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%	8	3			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ เกิน 3 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%	25	16			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำนาจานาหม่อม ปี 2561

12

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช่ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาสที่ 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ และพฤติกรรมพนักงาน - พบผู้ชี้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ชี้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		1			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน้าวัดไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ชี้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ชี้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....กฟล.นาหม่อม.....เขต.....๓.....๓

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดทขอ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

[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	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.นาหม่อม	T6115 บ้านจัดสรรนาวิวัฒน์ ถนนกาญจนาภิเษก มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	13 กุมภาพันธ์ 2561	✓	360	
2	กฟผ.นาหม่อม	T3068 หมู่บ้านพรธานี มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	13 กุมภาพันธ์ 2561	✓	365	
3	กฟผ.นาหม่อม	T3126 บ้านจัดสรรบ้านพรธานี มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	13 กุมภาพันธ์ 2561	✓	407	
4	กฟผ.นาหม่อม	T3064 ช.ลัดดาบรณ น.8 (บ้านพรุ) มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	15 กุมภาพันธ์ 2561	✓	385	
5	กฟผ.นาหม่อม	T3143 หสณ.บ้านสวนศิริ อ.กาญจนาภิเษก มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	15 กุมภาพันธ์ 2561	✓	391	
6	กฟผ.นาหม่อม	T3120 ม.พฤษภาภาคินท์โฮม บ้านพรุ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 380 เมตร	15 กุมภาพันธ์ 2561	✓	379	
7	กฟผ.นาหม่อม	T3040 ถนน นุญศรีรัตน์ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	19 กุมภาพันธ์ 2561	✓	358	
8	กฟผ.นาหม่อม	T3015 อ.อุบลเดช / ว.โรจราษฎร์ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	19 กุมภาพันธ์ 2561	✓	385	
9	กฟผ.นาหม่อม	T3031 ตร.ชัยมงคลบ้านพรุ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 460 เมตร	19 กุมภาพันธ์ 2561	✓	370	
10	กฟผ.นาหม่อม	T3041 ช.บ้านบุรี มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	21 กุมภาพันธ์ 2561	✓	372	
11	กฟผ.นาหม่อม	T3104 ต.ดงอเนกนันทะ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	21 กุมภาพันธ์ 2561	✓	384	
12	กฟผ.นาหม่อม	T3119 ศต.ไฉวลำ อ.ประจักษ์น มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 450 เมตร	21 กุมภาพันธ์ 2561	✓	375	
13	กฟผ.นาหม่อม	T3012 อ.เทพประชาดี บ้านพรุ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 480 เมตร	23 กุมภาพันธ์ 2561	✓	372	
14	กฟผ.นาหม่อม	T3130 หลังวัดเทพชุมชน มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	23 กุมภาพันธ์ 2561	✓	382	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ ผบ.ง.กฟผ.นาหม่อม

เขต.....3.....โทร...074-383233.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ผู้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	...100..%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		13,290				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		13,290				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		8,972				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		8,972				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100%	...100%	...100%	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		22,262				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		22,262				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ ผบง.กฟผ.นาหม่อม

เขต.....3.....โทร...074-383233.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอรับถั่ววน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	...100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		171	106			
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)		-	-	-	-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเร็วหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	%	%	%	%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	