



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.นาหม่อม ถึง กฟอ.หาดใหญ่
เลขที่ ต.ตกฟส.อ.นมม. ๓๖๘ / ๒๕๖๑ วันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.อ.นาหม่อม
เรียน ผจก.กฟอ.หาดใหญ่

กฟส.อ.นาหม่อม ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๑ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นายวัชรพงษ์ น้อยดี)

ผ.กป.รักษาการแทน ผจก.กฟส.อ.นมม.

14 ส.ค. 2561

กลุ่มงานธุรการ กฟส.อ.นาหม่อม
ดาวเทียม ๑๖๓๐๔

ส่งระบบสารบรรณแล้ว	
☐ สไฟฟ้า	☒ สหสม
วันที่ 14 ส.ค. 2561	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	%	...96...%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		24			24	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		1			1	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ ผบง.กฟส.นาหม่อม

เขต.....3.....โทร...074-383233.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	...100..%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		13,178				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		13,178				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		9,919				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		9,919				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100%	...100%	...100%	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		23,097				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		23,097				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าฯ ให้ความสำคัญกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	...100...%	%	%	...100...%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0			0	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0			0	
การปฏิบัติงาน	100%	...100...%	%	%	...100...%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0			0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองม่วง ปี 2561

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%				
- เขตเมือง					
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	13			
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	16			ผู้ไฟฟ้าเดินสายไม่เรียบร้อย
- นอกเขตเมือง					
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)	35			
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองม่อม ปี 2561

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ เกิน 55 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการหรือการเปลี่ยนหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ เกิน 15 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%	6			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ เกิน 3 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%	20			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่ฮ่องสอน ปี 2561

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ และพฤติกรรมพนักงาน - พบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	2			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%				

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่อยู่ไฟฟ้าจะเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	...100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	161					
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	85%	%	%	%	%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	

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	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.นาหม่อม	T4047 บ้านทุ่งใหญ่ใต้ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	2 กรกฎาคม 2561	223	✓	
2	กฟส.นาหม่อม	T4039 บ.ทุ่งโนนพรหม.2 ทำข้าม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	2 กรกฎาคม 2561	225	✓	
3	กฟส.นาหม่อม	T4040 ปากทางหนองบัวแยกสาวใต้ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	2 กรกฎาคม 2561	222	✓	
4	กฟส.นาหม่อม	T4100 เลข 4 แยกสาวให้ ทำข้าม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	4 กรกฎาคม 2561	225	✓	
5	กฟส.นาหม่อม	T4041 บ.หนองบัว ม.5 ทำข้าม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	4 กรกฎาคม 2561	226	✓	
6	กฟส.นาหม่อม	T4089 บ.หนองบัว ม.5 ทำข้าม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	4 กรกฎาคม 2561	225	✓	
7	กฟส.นาหม่อม	T4082 บ.หนองบัว ม.5 แยกซ้ายมือ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	6 กรกฎาคม 2561	226	✓	
8	กฟส.นาหม่อม	T4035 เลข อบต.ทำข้าม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	6 กรกฎาคม 2561	223	✓	
9	กฟส.นาหม่อม	T4033 เลวัดทำข้าม บ.3 ต.ทำข้าม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	10 กรกฎาคม 2561	226	✓	
10	กฟส.นาหม่อม	T4097 เอื้อง บ.จำนุกุล ต.ทำข้าม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	10 กรกฎาคม 2561	223	✓	

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 กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.นาหม่อม	T4013 บ.แม่ต๋าย ม.1 ท่าข้าม มิเตอร์จุดวัดแรงดันตั้งห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	12 กรกฎาคม 2561	✓	411	
2	กฟส.นาหม่อม	T4050 เคหะน้ำน้อย 1 มิเตอร์จุดวัดแรงดันตั้งห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	12 กรกฎาคม 2561	✓	404	
3	กฟส.นาหม่อม	T4058 การเคหะน้ำน้อย 3 มิเตอร์จุดวัดแรงดันตั้งห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	12 กรกฎาคม 2561	✓	394	
4	กฟส.นาหม่อม	T4059 เคหะน้ำน้อย 4 มิเตอร์จุดวัดแรงดันตั้งห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	16 กรกฎาคม 2561	✓	375	
5	กฟส.นาหม่อม	T4051 เคหะน้ำน้อย มิเตอร์จุดวัดแรงดันตั้งห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	16 กรกฎาคม 2561	✓	352	
6	กฟส.นาหม่อม	T4052เคหะน้ำน้อย มิเตอร์จุดวัดแรงดันตั้งห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	16 กรกฎาคม 2561	✓	398	
7	กฟส.นาหม่อม	T4080 หน้เกาะปาน้อย มิเตอร์จุดวัดแรงดันตั้งห่างจากหม้อแปลง 430 เมตร	19 กรกฎาคม 2561	✓	401	
8	กฟส.นาหม่อม	T4005 บ้านพุดเตาะ มิเตอร์จุดวัดแรงดันตั้งห่างจากหม้อแปลง 410 เมตร	19 กรกฎาคม 2561	✓	408	
9	กฟส.นาหม่อม	T4002 บ้านหัวนอนถนน มิเตอร์จุดวัดแรงดันตั้งห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	19 กรกฎาคม 2561	✓	404	
10	กฟส.นาหม่อม	T6044 นาหม่อมเมืองใหม่ ม.3 ต.พิจิตร มิเตอร์จุดวัดแรงดันตั้งห่างจากหม้อแปลง 480 เมตร	24 กรกฎาคม 2561	✓	405	
11	กฟส.นาหม่อม	T6019 บ้านทุ่งโคเค ม.1 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันตั้งห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	24 กรกฎาคม 2561	✓	413	
12	กฟส.นาหม่อม	T6023 บ้านทุ่งซ้อ (หน้าวัด) ม.2 นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันตั้งห่างจากหม้อแปลง 420 เมตร	24 กรกฎาคม 2561	✓	410	
13	กฟส.นาหม่อม	T6002 บ้านป่ากอ ม.7 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันตั้งห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	26 กรกฎาคม 2561	✓	406	
14	กฟส.นาหม่อม	T6096 ปากทางเข้าแม่เป็ยะ ม.3 คลองหรั่ง มิเตอร์จุดวัดแรงดันตั้งห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	26 กรกฎาคม 2561	✓	408	
15	กฟส.นาหม่อม	T6024 บ้านแม่เป็ยะ (ป้อม) ม.2,3 คลองหรั่ง มิเตอร์จุดวัดแรงดันตั้งห่างจากหม้อแปลง 450 เมตร	26 กรกฎาคม 2561	✓	414	