



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.นาหม่อม ถึง กฟอ.หาดใหญ่
เลขที่ ต.๓ กฟส.อ.นम्म. ๔๒๖ /๒๕๖๒ วันที่ ๙ สิงหาคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.อ.นาหม่อม
เรียน ผจก.กฟอ.หาดใหญ่

กฟส.อ.นาหม่อม ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน
กรกฎาคม ๒๕๖๒ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๑๓ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(นายวัชรพงษ์ น้อยดี)
ผ.กป.รักษาการแทน ผจก.กฟส.อ.นम्म

- ๘ ส.ค. ๒๕๖๒

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 - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
		16			16	
		2	-		2	เกิดพายุฝนตกลงมาแรง มีไฟดับพร้อมกัน
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	หลายสถานการณ์
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		13,405			13,405	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		13,405			13,405	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		10,137			10,137	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		10,137			10,137	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		23,542			23,542	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		23,542			23,542	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	...100...%	%	%	...100...%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	-	

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	...100...%	%	...100...%	...100...%	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		2	-	-	2	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-	-	-	
การปฏิบัติงาน	100%	...100...%	%	...100...%	...100...%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		2	-	-	2	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		2			2	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-			-	
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%			...100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		47			47	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		32	-	-	32	พนักงานลงในระบบไม่เรียบร้อย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
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...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			-			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)					-	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	...100...%	%	...100...%	...100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		2	-	-	2	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
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...%	...100...%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	%	...100...%	%	%	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	%	%	%	...100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		338			338	
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)		-	-	-	-	

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 300 เมตร	2 กรกฎาคม 2562	225	✓	
2	กฟส.นาหม่อม	T4039 บ.ทุ่งในทรา ม.2 ทำข้าม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	2 กรกฎาคม 2562	222	✓	
3	กฟส.นาหม่อม	T4040 ปากทางหนองบัวแยกสาวใต้ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	2 กรกฎาคม 2562	224	✓	
4	กฟส.นาหม่อม	T4100 เลข 4 แยกสาวให้ ทำข้าม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	4 กรกฎาคม 2562	225	✓	
5	กฟส.นาหม่อม	T4041 บ.หนองบัว ม.5 ทำข้าม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	4 กรกฎาคม 2562	226	✓	
6	กฟส.นาหม่อม	T4089 บ.หนองบัว ม.5 ทำข้าม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 280 เมตร	4 กรกฎาคม 2562	225	✓	
7	กฟส.นาหม่อม	T4082 บ.หนองบัว ม.5 แยกซ้ายมือ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	10 กรกฎาคม 2562	225	✓	
8	กฟส.นาหม่อม	T4035 เลข อบต.ทำข้าม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 280 เมตร	10 กรกฎาคม 2562	224	✓	
9	กฟส.นาหม่อม	T4033 เลขวัดทำข้าม ม.3 ต.ทำข้าม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	12 กรกฎาคม 2562	223	✓	
10	กฟส.นาหม่อม	T4097 เขื่อง บ.จันทกุล ต.ทำข้าม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	12 กรกฎาคม 2562	225	✓	

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	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.แม่เตย ม.1 ทำข้าม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	15 กรกฎาคม 2562	✓	402	
2	กฟส.นาหม่อม	T4050 เเคะน้ำน้อย 1 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	15 กรกฎาคม 2562	✓	397	
3	กฟส.นาหม่อม	T4058 การเคหะน้ำน้อย 3 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	15 กรกฎาคม 2562	✓	386	
4	กฟส.นาหม่อม	T4059 เเคะน้ำน้อย 4 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	18 กรกฎาคม 2562	✓	378	
5	กฟส.นาหม่อม	T4051 เเคะน้ำน้อย มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	18 กรกฎาคม 2562	✓	366	
6	กฟส.นาหม่อม	T4052 เเคะน้ำน้อย มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	18 กรกฎาคม 2562	✓	384	
7	กฟส.นาหม่อม	T4080 หน้าปะป่าน้ำน้อย มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	22 กรกฎาคม 2562	✓	407	
8	กฟส.นาหม่อม	T4005 บ้านพรุเตาะ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	22 กรกฎาคม 2562	✓	399	
9	กฟส.นาหม่อม	T4002 บ้านห้วยอนถนน มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	22 กรกฎาคม 2562	✓	405	
10	กฟส.นาหม่อม	T6044 นาหม่อมเมืองใหม่ ม.3 ต.พิจิตร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	23 กรกฎาคม 2562	✓	407	
11	กฟส.นาหม่อม	T6019 บ้านทุ่งโคตร ม.1 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	23 กรกฎาคม 2562	✓	403	
12	กฟส.นาหม่อม	T6023 บ้านทุ่งมือ (หน้าวัด) ม.2 นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 450 เมตร	23 กรกฎาคม 2562	✓	400	
13	กฟส.นาหม่อม	T6002 บ้านปากอ ม.7 ต.นาหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	30 กรกฎาคม 2562	✓	406	
14	กฟส.นาหม่อม	T6096 ปากทางเข้าแม่เปียะ ม.3 คลองหรีง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 480 เมตร	30 กรกฎาคม 2562	✓	408	
15	กฟส.นาหม่อม	T6024 บ้านแม่เปียะ (บึง) ม.2,3 คลองหรีง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	30 กรกฎาคม 2562	✓	412	