

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟฟ้า	100%	...100...%	%	...100...%	...100...%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)		2	-	-	2	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)		-	-	-	-	
การปฏิบัติงาน	100%	...100...%	%	...100...%	...100...%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)		2	-	-	2	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (จ่าย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) การมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		2	8	22		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	3	-		ผู้ไฟฟ้าเดินสายไม่เรียบร้อย
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%			...100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		47	46	12		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		32	1	-		พนักงานลงมือล่าช้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (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 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควี	100%	...100...%	%	...100...%	...100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		2	2	-	4	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	%	%	...100...%	
3.3 ระยะเวลาการซ่อมแซมของหม้อแปลงไฟฟ้าหรือหรือ หรือหรือ						
3.3.1 การโอนหรือผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน 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 กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุ/สรุป
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	1	2	3	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	%	...100...%	%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	%	%	%	...100...%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-	-	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		338	484	267	1,089	
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 กฟผ.

เลขที่.....3.....โทร.....074-38312.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุ/สรุป
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผู้ผลิตหรือเงินสดตามข้อรับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย เกิน 10 วันทำการ (ราย	85%	%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3..... โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าตามอัตราเฉลี่ย 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ขอรับ การปฏิบัติงาน	ไม่น้อยกว่า 90%	... 100...%	... 100...%	... 100...%	... 100...%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		16	42	22	84	
- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		2	1	0	3	
2.2 สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า อัตราเฉลี่ย 95 ภายใน 4 เดือน (ครึ่ง)จนเป็น ตามลักษณะข้อร้องเรียน	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของตู้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (ครึ่ง)		-	-	-	-	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของตู้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (ครึ่ง)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

การไฟฟ้า.....กฟส.นาทมอผ.....เขต.....ต.3.....

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.นาทมอผ	T4107 ม.2 พุ่งใหญ่ (ปรับปรุง T.4011) มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 350 เมตร	3 กันยายน 2562	224	✓	
2	กฟส.นาทมอผ	T4011 บ้านทุ่งใหญ่ ม.2 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	3 กันยายน 2562	225	✓	
3	กฟส.นาทมอผ	T4108 ม.2 พุ่งใหญ่ (ปรับปรุง T.4011) มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	3 กันยายน 2562	227	✓	
4	กฟส.นาทมอผ	T4012 หน้าโรงเรียนทุ่งใหญ่ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	5 กันยายน 2562	224	✓	
5	กฟส.นาทมอผ	T4094 บ้านทุ่งใหญ่ ม.3 เลย์โรงเรียน มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	5 กันยายน 2562	226	✓	
6	กฟส.นาทมอผ	T4004 ต.ทุ่งใหญ่ เกาะเปียง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	5 กันยายน 2562	228	✓	
7	กฟส.นาทมอผ	T4083 ก่อนถึงรร.หาดใหญ่พิทยาคม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	9 กันยายน 2562	227	✓	
8	กฟส.นาทมอผ	T4076 ปากทางเข้า อบต. บ้านทุ่งใหญ่ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	9 กันยายน 2562	226	✓	
9	กฟส.นาทมอผ	T4064 ซ้ำวัดพรุตะละ ไป อบต. พุ่งใหญ่ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	9 กันยายน 2562	226	✓	
10	กฟส.นาทมอผ	T6045 บ้านคีนนา (รพ.) ม.3 ค.พิชิต มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 360 เมตร	11 กันยายน 2562	223	✓	
11	กฟส.นาทมอผ	T6034 บ้านคีนนา (ตรงข้าม รพ.) ม.3 พิชิต มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	11 กันยายน 2562	223	✓	
12	กฟส.นาทมอผ	T6011 บ้านโคกทั้ง ม.2 ค.พิชิต มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	11 กันยายน 2562	225	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.นาทมอม.....เขต.....ต.3.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.นาทมอม	T6066 หมู่บ้านชนบท ม.6 ห้วยมุ่น มีเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 360 เมตร	16 กันยายน 2562	✓	372	
2	กฟส.นาทมอม	T6048 หมู่บ้านเชิงการทางเอเซีย 43 มีเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 360 เมตร	16 กันยายน 2562	✓	377	
3	กฟส.นาทมอม	T6090 บ้านควนง ม.4 ต.นาทมอม มีเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	16 กันยายน 2562	✓	409	
4	กฟส.นาทมอม	T1272 ม.พฤษการใต้ กม. ๑.๑๐๕๕ มีเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	18 กันยายน 2562	✓	401	
5	กฟส.นาทมอม	T3131 อ.คลองยี่ใต้ (สุกชัย รุจิเรืองโรจน์) มีเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	18 กันยายน 2562	✓	395	
6	กฟส.นาทมอม	T1241 ม.วิภากร อ.สวายเอเซีย บ้านพรุ มีเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	18 กันยายน 2562	✓	391	
7	กฟส.นาทมอม	T921 อ.เอเซีย ช.ว. ใกล้เคียงคลองหาวะ มีเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 420 เมตร	20 กันยายน 2562	✓	375	
8	กฟส.นาทมอม	T1172 ม.ถักราทอง ค.คลองหาวะ มีเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 420 เมตร	20 กันยายน 2562	✓	380	
9	กฟส.นาทมอม	T1164 หมู่บ้านปลื้มศรีทอง คลองหาวะ มีเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	20 กันยายน 2562	✓	395	
10	กฟส.นาทมอม	T1165 หมู่บ้านปลื้มศรีทอง คลองหาวะ มีเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	24 กันยายน 2562	✓	384	
11	กฟส.นาทมอม	T1197 ช.เอเซีย 1 คลองหาวะ มีเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	24 กันยายน 2562	✓	395	
12	กฟส.นาทมอม	T3111 อ.คลองยี่เหนือ ก่อนถึง ม.สินสุข มีเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	24 กันยายน 2562	✓	366	
13	กฟส.นาทมอม	T3071 หมู่บ้านสินสุข มีเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	26 กันยายน 2562	✓	381	
14	กฟส.นาทมอม	T3112 อ.คลองยี่ใต้ ปากซอย 1 มีเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 420 เมตร	26 กันยายน 2562	✓	383	
15	กฟส.นาทมอม	T3099 อ.คลองยี่ใต้ บ.จัดสรรภิรมย์ มีเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	26 กันยายน 2562	✓	382	