



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.นาหม่อม ถึง กฟอ.หาดใหญ่
เลขที่ ต.ตกฟส.อ.นम्म.๒๕๕ / ๒๕๖๓ วันที่ ๙ มีนาคม ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.อ.นาหม่อม
เรียน ผจก.กฟอ.หาดใหญ่

กฟส.อ.นาหม่อม ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป


(นางปิยดา / สันตกิจ)
ผจก.กฟส.อ.นาหม่อม
๙/๓/๖๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		21	26	-	47	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		-	-	-	-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	...100...%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-	3	-	3	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		13,539	13,570	-	27,109	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		13,539	13,570	-	27,109	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		10,351	10,387	-	20,738	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		10,351	10,387	-	20,738	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		23,890	23,957	-	47,847	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		23,890	23,957	-	47,847	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	9	-	9	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	-	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		-	3	-	3	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ภายใน) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภายใน) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ภายใน)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ภายใน)		8	10	-	18	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ภายนอก)		-	1	-	1	
						Long Time Confirm ผิด (ระยะเวลาล่าช้า 30 นาที)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเพื่อติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...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...%	...100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-	2	-	2	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
3.3 ระยะเวลาดำเนินการของผู้ใช้ไฟฟ้าหรือของหรือ ร้อยละ		-	1	-	1	
3.3.1 การโอนผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน 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. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%		มีสายแรงสูงขาดพร้อมกัน3ตำแหน่งเนื่องจากอุปกรณ์ประกอบหัวเสาเสื่อมสภาพ
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)		-	3	-	3		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-	-		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%		มีขฟ.ค้างชำระ2เดือนมีการแจ้งเตือนให้ชำระของเดือนแรกจึงทำให้ขฟ.เข้าใจผิด ถึงกำหนดการตัดมิเตอร์
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)		-	1	-	1		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-	-		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการคืนผู้ใช้ไฟยกเล็กการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%		
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		-	-	-	-		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลากลับไฟคืนปกติบ กรณีกังคจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถั่วณ)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		312	228	-	540	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามเงื่อนไขประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

การไฟฟ้า.....กฟส.นาหม่อม.....เขต.....ต.3.....

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.นาหม่อม	T3026 ม.11 บ้านคลองป้อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	4 กุมภาพันธ์ 2563	223	✓	
2	กฟส.นาหม่อม	T3042 บ้านคลองป้อมใน ม.11 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	4 กุมภาพันธ์ 2563	228	✓	
3	กฟส.นาหม่อม	T3101 บ้านคลองป้อม (ก่อนถึง T.32) มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 350 เมตร	4 กุมภาพันธ์ 2563	225	✓	
4	กฟส.นาหม่อม	T3117 ก่อนถึง T.3032 คลองป้อม ม.11 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	6 กุมภาพันธ์ 2563	222	✓	
5	กฟส.นาหม่อม	T3032 บ้านไร่ ม.1 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	6 กุมภาพันธ์ 2563	226	✓	
6	กฟส.นาหม่อม	T3033 บ้านไร่ ม.1 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	6 กุมภาพันธ์ 2563	225	✓	
7	กฟส.นาหม่อม	T3137 บ้านคลองป้อมใน ม.11 มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	11 กุมภาพันธ์ 2563	226	✓	
8	กฟส.นาหม่อม	T3003 บ้านคลองป้อมบน มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 350 เมตร	11 กุมภาพันธ์ 2563	225	✓	
9	กฟส.นาหม่อม	T3007 หน้า บ.นครหาดใหญ่ บ้านพร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	11 กุมภาพันธ์ 2563	223	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟส.นาหม่อม.....เขต.....ต.3.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.นาหม่อม	T6115 บ้านจัดสรรนายวิวัฒน์ ถนนกาญจนาภิเษก มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	13 กุมภาพันธ์ 2563	✓	371	
2	กฟส.นาหม่อม	T3068 หมู่บ้านพรธานี มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 360 เมตร	13 กุมภาพันธ์ 2563	✓	375	
3	กฟส.นาหม่อม	T3126 บ้านจัดสรรบ้านพรธานี มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 450 เมตร	13 กุมภาพันธ์ 2563	✓	384	
4	กฟส.นาหม่อม	T3064 ซ.เสด็จบรม ม.8 (บ้านพร) มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	17 กุมภาพันธ์ 2563	✓	386	
5	กฟส.นาหม่อม	T3143 หสข.บ้านสวนศิริ อ.กาญจนวณิช มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	17 กุมภาพันธ์ 2563	✓	401	
6	กฟส.นาหม่อม	T3120 ม.เทพยดาเกษมที่ 1 บ้านพร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	17 กุมภาพันธ์ 2563	✓	392	
7	กฟส.นาหม่อม	T3040 ถนน นฤมิตรรัตน์ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	19 กุมภาพันธ์ 2563	✓	388	
8	กฟส.นาหม่อม	T3015 อ.ลูกเสือ / ว.โรยราษฎร์ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 360 เมตร	19 กุมภาพันธ์ 2563	✓	395	
9	กฟส.นาหม่อม	T3031 ตรังข้ามตลาดบ้านพร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	19 กุมภาพันธ์ 2563	✓	364	
10	กฟส.นาหม่อม	T3041 ซ.บ้านบุรี มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	21 กุมภาพันธ์ 2563	✓	361	
11	กฟส.นาหม่อม	T3104 ลุดถนนจันทนะ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	21 กุมภาพันธ์ 2563	✓	379	
12	กฟส.นาหม่อม	T3119 สด.ลิวิลล่า อ.ประจักษ์ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	21 กุมภาพันธ์ 2563	✓	370	
13	กฟส.นาหม่อม	T3012 อ.เทพประสิทธิ์ บ้านพร มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	25 กุมภาพันธ์ 2563	✓	387	
14	กฟส.นาหม่อม	T3130 หลังวัดเทพชุมนุม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 420 เมตร	25 กุมภาพันธ์ 2563	✓	393	