



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.นาหม่อม ถึง กฟอ.หาดใหญ่
เลขที่ ต.ตกฟส.อ.นम्म.๗๕๖๓/๒๕๖๓ วันที่ ๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.อ.นาหม่อม
เรียน ผจก.กฟอ.หาดใหญ่

กฟส.อ.นาหม่อม ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นางปิยดา สันตกิจ)

ผจก.กฟส.อ.นาหม่อม

- ๕ พ.ย. ๒๕๖๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ดับจนแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		37	-	-	37	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		13,748	-	-	13,748	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		13,748	-	-	13,748	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		10,642	-	-	10,642	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		10,642	-	-	10,642	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน						
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		24,342	-	-	24,342	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		24,342	-	-	24,342	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		-	-	-	-	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		-	-	-	-	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....
 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า	-	-	-	-	-	
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)	-	-	-	-	-	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)	-	-	-	-	-	
การปฏิบัติงาน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...60...%	
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)	-	-	-	-	-	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)	-	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		10	-	-	10		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...96.67...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		11	-	-	11	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	85.96%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		94	-	-	94	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		2	-	-	2	
						มีเคอร์ชาดคลั่ง

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....3.....โทร.....074-383112.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%		
ภายใน 2 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-	-		
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%		
ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-	-		
เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-	-		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%		
ภายใน 35 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-	-		
เกิน 35 วันทำการ (จ่าย)		-	-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานความรู้ด้านคุณภาพของการปศุสัตว์

โทรสาร.....3
โทร.....074-383112

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2.2 หมุดแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 ไร่ แต่ไม่เกิน 2,000 ไร่ ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ใช้ไฟฟ้าหรือ รถยนต์						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน 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
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	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
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาค่อยไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับด่วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	เนื่องจากไม่มีการงดจ่ายไฟตามนโยบายของ ผวภ. ตั้งแต่ปีใดเดือน มี.ค. 63 จึงทำให้การตอบกลับไม่มี
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. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
		-	-	-	-	
		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กฟภ.น่านหม่อม.....เขต.....ต.3.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ชาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.น่านหม่อม	T6032 บ้านเหนือ ม.2,4 ต.น่านหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 350 เมตร	6 ตุลาคม 2563	223	✓	
2	กฟภ.น่านหม่อม	T6040 บ้านใน (เหนือ) ม.4 ต.น่านหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	6 ตุลาคม 2563	225	✓	
3	กฟภ.น่านหม่อม	T6015 บ้านแยะ (ยาว) ม.4 ต.คลองหรีง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	6 ตุลาคม 2563	224	✓	
4	กฟภ.น่านหม่อม	T6098 บ้านใน ม.6 ต.น่านหม่อม มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	9 ตุลาคม 2563	224	✓	
5	กฟภ.น่านหม่อม	T6080 บ้านแยะ (เสริม) ม.4 ต.คลองหรีง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 360 เมตร	9 ตุลาคม 2563	223	✓	
6	กฟภ.น่านหม่อม	T6039 บ้านแยะ (ศาลา) ม.4 ต.คลองหรีง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 360 เมตร	9 ตุลาคม 2563	225	✓	
7	กฟภ.น่านหม่อม	T6042 บ้านพรุหลอ ม.1 ต.คลองหรีง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	14 ตุลาคม 2563	226	✓	
8	กฟภ.น่านหม่อม	T6068 บ.แยะ (กลุ่มเกษตร) ม.4 ต.คลองหรีง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	14 ตุลาคม 2563	222	✓	
9	กฟภ.น่านหม่อม	T6029 บ.คลองหรีง (กาพ) แยกย่อย มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 440 เมตร	14 ตุลาคม 2563	223	✓	
10	กฟภ.น่านหม่อม	T6100 บ้านคลองหรีง ม.2 หน้ำกลุ่มออมทรัพย์ มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	16 ตุลาคม 2563	225	✓	
11	กฟภ.น่านหม่อม	T6014 บ.คลองหรีง (ศาลา) ม.1 ต.คลองหรีง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร	16 ตุลาคม 2563	225	✓	
12	กฟภ.น่านหม่อม	T6033 บ.ควนโดน ม.1 ต.คลองหรีง มิเตอร์จุดวัดแรงดันห่างจากหม้อแปลง 360 เมตร	16 ตุลาคม 2563	223	✓	

1