

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2563

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
	- ไม่มีผู้ใช้ไฟ 115 kV ในพื้นที่ -				

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tab หม้อ แปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	นครศรีฯ 1	4	บ้านใหม่ ม.7 ต.ร่อนพิบูลย์ อ.ร่อนพิบูลย์ PEA 37-007597 ระยะห่างจากสถานี 17 กม.	28 ก.พ. 63 19.00 น.	34.10	390	3	32.31	/	
3	ทุ่งสง	4	บ้านใหม่ ม.7 ต.บ้านควนผด อ.จุฬาภรณ์ PEA 50-000332 ระยะห่างจากสถานี 45 กม.	28 ก.พ. 63 19.00 น.	33.50	390	3	32.31	/	
4	นครศรีฯ 2	8	หมู่บ้านพิบูลแก้ว อ.พัฒนาการคูขวาง PEA 28-012796 ระยะห่างจากสถานี 4 กม.	28 ก.พ. 63 19.00 น.	33.00	400	3	33.00	/	
5	นครศรีฯ 1	2	ปากทางบ้านปากนคร ต.บางจาก อ.เมือง PEA 37-019575 ระยะห่างจากสถานี 12.6 กม.	28 ก.พ. 63 20.00 น.	33.00	390	3	32.18	/	
6	นครศรีฯ 1	2	หน้า ร.วัดธรรวดี ต.บางจาก อ.เมือง PEA 48-008333 ระยะห่างจากสถานี 22 กม.	28 ก.พ. 63 20.00 น.	34.10	390	3	32.18	/	
7	นครศรีฯ 1	4	บ้านท้ายสำเภา ต.ท้ายสำเภา อ.พระพรหม PEA 38-001314 ระยะห่างจากสถานี 14 กม.	28 ก.พ. 63 20.00 น.	33.50	390	3	32.18	/	
8	นครศรีฯ 2	2	บ้านปากพ่องี ต.ปากพูน อ.เมือง PEA 52-009072 ระยะห่างจากสถานี 11 กม.	28 ก.พ. 63 20.00 น.	33.50	390	3	32.18	/	
9	นครศรีฯ 2	2	บ้านชุมชนใหม่ ซ.8 PEA 31-005690 ระยะห่างจากสถานี 40 กม.	28 ก.พ. 63 19.00 น.	33.00	400	3	33.00	/	
10	นครศรีฯ 1	7	หน้า กฟสพ. ต.ร่อนพิบูลย์ PEA 37-007673 ระยะห่างจากสถานี 17 กม.	28 ก.พ. 63 19.00 น.	31.40	390	3	32.18	/	

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.ร่อนพิบูลย์	บ้านใหม่ ม.7 ต.ร่อนพิบูลย์ อ.ร่อนพิบูลย์ PEA 37-007597 ระยะห่างจากสถานี 17 กม.	28 ก.พ. 63 19.00 น.	400.00	/	
3	กฟจ.นครศรีธรรมราช	หมู่บ้านพิบูลแก้ว อ.พัฒนาการคูขวาง PEA 28-012796 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	28 ก.พ. 63 19.00 น.	400.00	/	
4	กฟจ.นครศรีธรรมราช	ซอยสำราญ PEA 53-006137 ระยะห่างจากหม้อแปลง 180 เมตร	28 ก.พ. 63 20.00 น.	400.00	/	
5	กฟจ.นครศรีธรรมราช	หน้าวัดท่าโพธิ์ PEA 27-010037 ระยะห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	28 ก.พ. 63 19.00 น.	390.00	/	
7	กฟส.ร่อนพิบูลย์	หน้าวัดชะอวด PEA 38-002271 ระยะห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	28 ก.พ. 63 19.00 น.	390.00	/	
8	กฟส.ชะอวด	หน้า รร.ศักดิ์ศิลป์ PEA 30-019587 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	28 ก.พ. 63 18.20 น.	369.00	/	

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับ ที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.ร่อนพิบูลย์	บ้านนาสิก ม.7 ต.ร่อนพิบูลย์ อ.ร่อนพิบูลย์ PEA 40-021949 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	28 ก.พ. 63 19.00 น.	230.00	/	
1	กฟจ.นครศรีธรรมราช	หมู่บ้านพิบูลแก้ว อ.พัฒนาการคูขวาง PEA 28-012796 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	28 ก.พ. 63 19.00 น.	230.00	/	
1	กฟจ.นครศรีธรรมราช	ซอย รร.พร้อม PEA 41-000821 ระยะห่างจากหม้อแปลง 230 เมตร	28 ก.พ. 63 20.00 น.	220.00	/	
2	กฟจ.นครศรีธรรมราช	หน้าวัดท่าโพธิ์ PEA 37-003585 ระยะห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	28 ก.พ. 63 20.00 น.	222.00	/	
3	กฟจ.นครศรีธรรมราช	บ้านป่ายาง PEA 40-022655 ระยะห่างจากหม้อแปลง 320 เมตร	28 ก.พ. 63 20.00 น.	222.00	/	
6	กฟส.ร่อนพิบูลย์	บ้านห้วยคันไถ PEA 37-003585 ระยะห่างจากหม้อแปลง 800 เมตร	28 ก.พ. 63 19.00 น.	230.00	/	
7	กฟส.ชะอวด	หน้า รร.ศักดิ์ศิลป์ PEA 30-019587 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	28 ก.พ. 63 18.20 น.	212.00	/	

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	99.9%	99.9%		99.9%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100%	100%		100%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	99.94%	99.95%		99.95%	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	100%		100%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%		100%	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	100% 2 - 100% 2 -	100% 4 - 100% 4 -		100% 6 - 100% 6 -	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100% - -	100% 24 -		100% 24 -	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	100% 111 - 100% 352 -	100% 119 - 100% 434 -		100% 230 - 100% 786 -	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100% 100% 100%	100% - - 100% - - 100% 3 -	100% - - 100% - - 100% - -		100% - - 100% - - 100% 3 -	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน ม.ค.	เดือน ก.พ.	เดือน มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%		100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%		100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%		100%	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%		100%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%		100%	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%		100%	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%		100%	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%		100%	