

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครศรีธรรมราช เขต 2 ภาคใต้ ประจำเดือน มิถุนายน 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.	29 มิ.ย. 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.	29 มิ.ย. 63 19.00 น.	33.50	390	3	32.31	/	
4	นครศรีฯ 2	8	หมู่บ้านพิบูลแก้ว อ.พัฒนาการคูขวาง PEA 28-012796 ระยะห่างจากสถานี 4 กม.	29 มิ.ย. 63 19.00 น.	33.00	400	3	33.00	/	
5	นครศรีฯ 1	2	ปากทางบ้านปากเนตร ต.บางจาก อ.เมือง PEA 37-019575 ระยะห่างจากสถานี 12.6 กม.	29 มิ.ย. 63 20.00 น.	33.00	390	3	32.18	/	
6	นครศรีฯ 1	2	หน้า ร.วัดธาราวดี ต.บางจาก อ.เมือง PEA 48-008333 ระยะห่างจากสถานี 22 กม.	29 มิ.ย. 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.	29 มิ.ย. 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.	29 มิ.ย. 63 20.00 น.	33.50	390	3	32.18	/	
9	นครศรีฯ 2	2	บ้านชุมชนใหม่ ซ.8 PEA 31-005690 ระยะห่างจากสถานี 40 กม.	29 มิ.ย. 63 19.00 น.	33.00	400	3	33.00	/	
10	นครศรีฯ 1	7	หน้า กฟสพ. ต.ร่อนพิบูลย์ PEA 37-007673 ระยะห่างจากสถานี 17 กม.	29 มิ.ย. 63 19.00 น.	31.40	390	3	32.18	/	
11	ทุ่งสง	4	บ้านทุ่งค่าย อ.ชะอวด PEA 25-000803 ระยะห่างจากสถานี 58 กม.	29 มิ.ย. 63 19.00 น.	33.80	382	3	31.52	/	
12	ทุ่งสง	4	บม ปตท.กษิธิชัยออยล์ อ.จุฬาภรณ์ PEA 50-000332 ระยะห่างจากสถานี 33 กม.	29 มิ.ย. 63 19.10 น.	33.50	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.	29 มิ.ย. 63 19.00 น.	400.00	/	
3	กฟจ.นครศรีธรรมราช	หมู่บ้านพิบูลแก้ว ถ.พัฒนาการคูขวาง PEA 28-012796 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	29 มิ.ย. 63 19.00 น.	400.00	/	
4	กฟจ.นครศรีธรรมราช	ซอยสาริบุตร PEA 53-006137 ระยะห่างจากหม้อแปลง 180 เมตร	29 มิ.ย. 63 20.00 น.	400.00	/	
5	กฟจ.นครศรีธรรมราช	หน้าวัดท่าโพธิ์ PEA 27-010037 ระยะห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	29 มิ.ย. 63 19.00 น.	390.00	/	
7	กฟส.ร่อนพิบูลย์	หน้าวัดชะอวด PEA 38-002271 ระยะห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	29 มิ.ย. 63 19.00 น.	390.00	/	
8	กฟส.ชะอวด	หน้า รร.ศักดิ์ศิลป์ PEA 30-019587 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	29 มิ.ย. 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 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.ร่อนพิบูลย์	บ้านใหม่ ม.7 ต.ร่อนพิบูลย์ อ.ร่อนพิบูลย์ PEA 37-007597 ระยะห่างจากสถานี 17 กม.	29 มิ.ย. 63 19.00 น.	400.00	/	
3	กฟจ.นครศรีธรรมราช	หมู่บ้านพิบูลแก้ว ถ.พัฒนาการคูขวาง PEA 28-012796 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	29 มิ.ย. 63 19.00 น.	400.00	/	
4	กฟจ.นครศรีธรรมราช	ซอยสาริบุตร PEA 53-006137 ระยะห่างจากหม้อแปลง 180 เมตร	29 มิ.ย. 63 20.00 น.	400.00	/	
5	กฟจ.นครศรีธรรมราช	หน้าวัดท่าโพธิ์ PEA 27-010037 ระยะห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	29 มิ.ย. 63 19.00 น.	390.00	/	
7	กฟส.ร่อนพิบูลย์	หน้าวัดชะอวด PEA 38-002271 ระยะห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	29 มิ.ย. 63 19.00 น.	390.00	/	
8	กฟส.ชะอวด	หน้า รร.ศักดิ์ศิลป์ PEA 30-019587 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	29 มิ.ย. 63 18.20 น.	369.00	/	

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	100%	200%	100%	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	99.4%	99.4%	99.4%	99.4%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	99.49%	99.50%	99.51%	99.50%	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	100%		100%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	200%	100%	

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <u>การแจ้งดับไฟ</u> - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) <u>การปฏิบัติงาน</u> - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	100% 5 - 100% 4 -	100% 4 - 100% 3 -	100% 5 - 100% 4 -	100% 14 - 100% 11 -	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100% 24 -	100% 27 -	100% 26 -	100% 77 -	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 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% 115 - 100% 485 -	100% 222 - 100% 492 -	100% 337 - 100% 489 -	100% 674 - 100% 1,466 -	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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% - - 100% - -	200% - - 200% - -	100% - - 100% - -	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินการ				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.	เดือน พ.ค.	เดือน มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน <u>การแจ้งดับไฟ</u> - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) <u>การปฏิบัติงาน</u> - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	100% 5 - 100% 4 -	100% 4 - 100% 3 -	100% 5 - 100% 4 -	100% 14 - 100% 11 -	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100% 24 -	100% 27 -	100% 26 -	100% 77 -	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 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% 115 - 100% 485 -	100% 222 - 100% 492 -	100% 337 - 100% 489 -	100% 674 - 100% 1,466 -	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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% - - 100% - -	200% - - 200% - -	100% - - 100% - -	