



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทญ. _____ ถึง กบส.ต.๒ _____
เลขที่ ทญ. (บต.) ๓๑๘/๒๕๖๐ วันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๐
เรื่อง นำส่งรายงานผลคุณภาพบริการประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐
อ้างอิง /สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) รายละเอียดผลคุณภาพบริการประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ จำนวน ๑๒ แผ่น

เรียน อก.บส.ต.๒

กฟส.ทุ่งใหญ่ ขอนำส่งรายงานผลคุณภาพบริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ซึ่งได้แนบรายละเอียดมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบง.กบส.ต.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายสวัสดิ์ ศรีจันทร์)
ผจก.กฟส.ทญ.

ผ่านเครื่องแล้ว/SCA

ที่ ทญ.บต. ๓๑๘/๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟอ.ทุ่งสง

เพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสวัสดิ์ ศรีจันทร์)
ผจก.กฟส.ทญ.

๓ มี.ค. ๒๕๖๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา พ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เดือน		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลงด้านแรงสูง(เควี)	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	การวัดแรงดัน ณ จุดใดมาตรฐาน
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			
1	ทุ่งใหญ่	5	บ้านไร่หมวด ม.4 ต.กรูหยัน อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช PEA-24-000919 ระบบ 3 เฟส 50 เควีอ ห่างจากสถานี 36 กม.	27 ก.พ 2560 17.00 น.	33.6	391	3		—
2		8	บ้านวังหิน ม. 4 ต.ทุ่งสัง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีฯ PEA-54-015582 ระบบ 3 เฟส 100 เควีอ ห่างจากสถานี 40 กม.	27 ก.พ 2560 17.30 น.	34	395	3		—
3		10	หน้าถนนแยกตราง หมู่ที่ 9 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช จนครศรีฯ PEA-33-004486 ระบบ 3 เฟส 100 เควีอ ห่างจากสถานี 15 กม.	28 ก.พ 2560 17.00 น.	33.6	404	3		—



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.ทญ.	บ้านไร่หมวด ม.4 ต.กรงหย่น อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช PEA 24-000919 ระบบ 3 เฟส 50 เคลื่อ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.	27 ก.พ 2560 17.00 น.	391		
2	กฟภ.ทญ.	บ้านวังหิน ม. 4 ต.ทุ่งสัง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีฯ PEA 54-015582 ระบบ 3 เฟส 100 เคลื่อ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.	27 ก.พ 2560 17.30 น.	395		
3	กฟภ.ทญ.	หน้าตชะกษัตรา หมู่ที่ 9 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช จนครศรีฯ PEA 33-004486 ระบบ 3 เฟส 100 เคลื่อ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	28 ก.พ 2560 17.00 น.	404		

93066

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.ทญ.	บ้านไร่หมวด ม.4 ต.กรงหย่น อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช PEA 24-000919 ระบบ 3 เฟส 50 เคลื่อ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.	27 ก.พ 2560 17.00 น.	224		
2	กฟภ.ทญ.	บ้านวังหิน ม. 4 ต.ทุ่งถึง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีฯ PEA 54-015582 ระบบ 3 เฟส 100 เคลื่อ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.	27 ก.พ 2560 17.30 น.	223		
3	กฟภ.ทญ.	หน้าคณะเกษตรฯ หมู่ที่ 9 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช จ.นครศรีฯ PEA 33-004486 ระบบ 3 เฟส 100 เคลื่อ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	28 ก.พ 2560 17.00 น.	230		

9.29.20

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ	มี.ค	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100 %	100 %	%	%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		5	.6		...100.....	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		%	%	%	%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		%	%	%	%	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		%	%	%	%	

๑.๒๖๕๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ	มี.ค	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมรมทออ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100 %	100 %	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		20,816	20,852			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชมรมทอทั้งหมด (ราย)						
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100 %	100 %	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2,752	2,753			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)						
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		23,568	23,605			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		23,568	23,605			

๑๑๓๒๑

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

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%	%	%	%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		1.....	1.....		100.....	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที						


 9 มิ.ย. 60

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	%	%	
	100%	100%	100%	%	%	
	100%	100%	100%	%	100	
	2.....	2.....			100	
						

๑ ธันวาคม ๒๕๖๒

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค	พ.ย	ธ.ค	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	%	%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	3.....	1.....			100.....	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						

9 ธ.ค. 60

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

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

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ไตรมาส 1	

3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้าครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		14	4			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		31	72			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

92560

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ไตรมาส 1	

3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	- เขตเมือง	100%	%	%	%	%
	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)					
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)					
	- นอกเขตเมือง	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%	%	%	%
	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)					100.....
	เกิน 35 วันทำการ (ราย)					

92/100

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ไตรมาส 1	
3.2.2 หนึ่งแปลงขนาดรวมไม่เกินกว่า 250 ครัวเรือน แต่ไม่เกิน 2,000 ครัวเรือน ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	%	%	%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	%	%	%	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ	100%	%	%	%	%	

9-24-60

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ไตรมาส 1	
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการนี้ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ			2.....			

๑๒๓๒๓

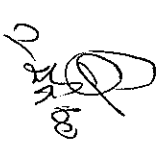
รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ไตรมาส 1	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ						

3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติงานตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)						
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		1.....				100%



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ไตรมาส 1	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						

3.5 การจ่ายเงินค่าปรับจ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	%	%	%	%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)						
เกิน 10 วันทำการ (ราย)						

9.26.60