



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทญ. ถึง กบล.ต.๒
เลขที่ ทญ. (บต.) ๗๗๕/๕๕๐ วันที่ ๒ มิถุนายน ๒๕๖๐
เรื่อง นำส่งรายงานผลคุณภาพบริการประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐
อ้างถึง /สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) รายละเอียดผลคุณภาพบริการประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ จำนวน ๑๒ แผ่น

เรียน . อก.บส.ต.๒

กฟส.ทุ่งใหญ่ ขอนำส่งรายงานผลคุณภาพบริการ ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ ซึ่งได้แนบ
รายละเอียดมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบง.กบล.ต.๒ ดำเนินการต่อไป

(นายสวัสดิ์ ศรีจันทร์)
ผอ.กฟส.ทญ.

ผ่านเครื่องแล้ว/SCAN

ที่ ทญ.บต. ๗๗๕/๕๕๐

เรียน ผอ.กฟอ.ทุ่งสง

เพื่อโปรดทราบและแจ้งผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสวัสดิ์ ศรีจันทร์)
ผอ.กฟส.ทญ.

๒ มิ.ย. ๒๕๖๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองใหญ่.....เขต 2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา พ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 ปี		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดันที่คำนวณได้	การวัดแรงดัน ณ จุด	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่หม้อแปลง (โวลท์)			ได้มาตรฐาน	
1	ทุ่งใหญ่	5	หม้อแปลง 4 ม.9 ค.ญหระ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครราชสีมา PEA 37-015707 ระบบ 3 เฟส 100 เควีอ ห่างจากสถานี 35 กม.	30 พ.ค 2560 17.00 น.	33.6	391	3		31.3-34.7 เควี	✓
2		8	บ้านนาเขา ม.2 ต.ท้ายทอง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครราชสีมา PEA 36-023602 ระบบ 3 เฟส 160 เควีอ ห่างจากสถานี 28 กม.	30 พ.ค 2560 17.30 น.	34	395	3			✓
3		10	หม้อแปลง 2 ค.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครราชสีมา จ.นครราชสีมา PEA 33-004486 ระบบ 3 เฟส 100 เควีอ ห่างจากสถานี 15 กม.	31 พ.ค 2560 17.00 น.	33.6	395	3			✓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-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	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.ทญ.	หมู่บ้านจุฬารักษ์ 4 ม. 7 ต.ทุ่งใหญ่ อ.นครศรีธรรมราช PEA 37-015707 ระบบ 3 เฟส 100 เคลือ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.	30 พ.ค 2560 17.00 น.	391		
2	กฟส.ทญ.	บ้านนาคะ ม.2 ต.ท่ายาง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช PEA 36-023602 ระบบ 3 เฟส 160 เคลือ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	30 พ.ค 2560 17.30 น.	395		
3	กฟส.ทญ.	หน้าถนนเกษตรฯ หมู่ที่ 2 ต.ทุ่งใหญ่ อ.นครศรีธรรมราช จนครศรีฯ PEA 33-00486 ระบบ 3 เฟส 100 เคลือ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	31 พ.ค 2560 17.00 น.	395		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.ทญ.	หมู่บ้านจุฬารัตน์ 4 ม. 7 ต.ภูกระโสม อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช PEA 37-015707 ระบบ 3 เฟส 100 เกลือ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.	27 เม.ย 2560 17.00 น.	226		
2	กฟผ.ทญ.	บ้านนาแค ม.2 ต.ท่าช้าง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีฯ PEA 36-023602 ระบบ 3 เฟส 160 เกลือ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	27 เม.ย 2560 17.30 น.	234		
3	กฟผ.ทญ.	หน้าคณะเกษตรฯ หมู่ที่ 2 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช จ.นครศรีฯ PEA 33-004486 ระบบ 3 เฟส 100 เกลือ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	28 เม.ย 2560 17.00 น.	226		

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ตัดระบบแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100 %	100 %	%	%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		7	-		100.....	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้า ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	100 %	100 %	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		20,839	20,853			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		20,839	20,853			
	100%	100 %	100 %	%	%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2,752	2,753	2,749		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		%	%	%		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		23,587	23,606			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		23,587	23,606			

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	%	%	%	%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		1.....			100.....	
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 90%					
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที						
ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....³

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค.	มิ.ย	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	%	%	
การแจ้งตัดไฟ						
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า	100%	100%	100%	%	%	
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100%	100%	100%	%	%	
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	%	%	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....³

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค.	มิ.ย	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	%	%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	7.....	1.....			100.....	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....³

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค.	มิ.ย	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	%	%	%	
- เขตเมือง		3.....	4.....			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%	%	%	%	
- นอกเขตเมือง		27	47			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งใหญ่.....เขต 2.....³

3

ปฏิภาณอุปสรรค

3. มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนระกัณกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Good Service Standard)						
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค.	มิ.ย	ไตรมาส 1	

30 เมษายน 3 พุศ

- ଏକାକୀତ୍ବ

ກາຍໃນ 2 ວັນທຳກາດ (ຮາຍ)

2. ส่วนราชการ (จ่าย)

นอกราชอาณาจักร

ກາຍໃນ 5 ລະຫັດການ (ຈາຍ)

5. ฐานการ (รายได้)

3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เคV)

3.2.2.1 วัสดุประเภทขี้เถ้า 250 กิโลกรัม

গায়েন ৩৫ গুণ্যগা ১২ (১৮০)

เกิน 35 วันทำการ (รายละเอียด)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค.	มิ.ย	ไตรมาส 1	
3.2.2 หนึ่งแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 ครัวเรือน แต่ไม่เกิน 2,000 ครัวเรือน ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าหรือของหรือ ร้องเรียน	100%	100%	%	%	%	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ	100%	%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค.	มิ.ย	ไตรมาส 1	
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ						
- 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 (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		13.....	28.....			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

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

3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฎิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)						
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
นอกเขตเมือง	100%	%	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)					100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย	พ.ค.	มิ.ย	ไตรมาส 1	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่		%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		%	%	%	%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		%	%	%	%	

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