



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ทญ. ผ่านเครื่องSCANแล้ว ถึง กบล.ต.๒

เลขที่ ต.๒ ทญ. (บต.) ๑๗๕/๖๕๖๖ วันที่ ๓ พฤษภาคม ๒๕๖๒

เรื่อง นำส่งรายงานผลคุณภาพบริการประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๒

อ้างถึง /สิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี)

เรียน อก.บส.ต.๒

กฟส.ทุ่งใหญ่ ขอนำส่งรายงานผลคุณภาพบริการประจำเดือนเมษายน ๒๕๖๒ ซึ่งได้แนบ
รายละเอียดมาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ ด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นางฉวีพงศ์ ทิพาพงศ์)
ท.ช.บริหารงานแผน ก.ค.ค.ส.อ.ทญ.
๐ ๓ ๗๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				เวลา พ	ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ทุ่งใหญ่	5	บ้านมหาดไทยแปลง 2 หมู่ที่ 5 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช PEA 31-005653 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างสถานีจ่ายไฟ 34 กม.	25-มี.ค.-62 17.00 น.	33.6	394	3		/	
2		8	บ้านวังหิน หมู่ที่ 4 ต.ทุ่งลิ้ง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช PEA 27-004891 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างสถานีจ่ายไฟ 40 กม.	25-มี.ค.-62 17.30 น.	34	395	3		/	
3		10	บ้านหนองใหญ่ หมู่ที่ 2 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช PEA 26-009465 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากสถานี 19 กม.	26-มี.ค.-62 17.00 น.	33.6	395	3		/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.ทญ.	บ้านมหาดไทยแปลง 2 หมู่ที่ 5 ต.กรงหย่น อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช PEA 31-005653 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.	25-มี.ค.-62 17.00 น.	394		
2	กฟภ.ทญ.	บ้านวังหิน หมู่ที่ 4 ต.ทุ่งสัง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช PEA 27-004891 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.	25-มี.ค.-62 17.30 น.	395		
3	กฟภ.ทญ.	บ้านหนองใหญ่ หมู่ที่ 2 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช PEA 26-009465 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.	26-มี.ค.-62 17.00 น.	395		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.ทญ.	บ้านมหาตไทยแปลง 2 หมู่ที่ 5 ต.กรงหย่น อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช PEA 31-005653 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.	25-มี.ค.-62 17.00 น.	226		
2	กฟส.ทญ.	บ้านวังหิน หมู่ที่ 4 ต.ทุ่งสัง อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช PEA 27-004891 ระบบ 3 เฟส 100 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.	25-มี.ค.-62 17.30 น.	220		
3	กฟส.ทญ.	บ้านหนองใหญ่ หมู่ที่ 2 ต.ทุ่งใหญ่ อ.ทุ่งใหญ่ จ.นครศรีธรรมราช PEA 26-009465 ระบบ 3 เฟส 50 เควีเอ ห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.	26-มี.ค.-62 17.00 น.	222		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100 %	100 %	%	%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		65			...100.....	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)					...100.....	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)					...100.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน		100 %	100 %	%	%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		21,021				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		21,021				
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100 %	100 %	%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2,759				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		2,759				
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%					
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		%	%	%	%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		23,747				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		23,747				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	%	%	%	%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	%	%	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		4			100	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	%	%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		4			100	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		4			100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	

3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...4....				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		...39....				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	

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.....

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน 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%	%	%	%	%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

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

3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน	100%	%	%	%	%	
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก	95%					
การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		...16.....				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

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

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

3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ
ตามเงื่อนไขครบถ้วน)

3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก

- เขตเมือง

ภายใน 1 วันทำการ (ราย)

เกิน 1 วันทำการ (ราย)

- นอกเขตเมือง

ภายใน 3 วันทำการ (ราย)

100%

.....%

.....%

.....%

.....%

100%

.....%

.....%

.....%

.....%

100%

.....7.....

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ 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)						