



## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก กฟส.อ.สละข้าย้อย

เลขที่ สบย. (กฟส.) 452/60

เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ  
อ้างอิง

ถึง กฟอ.จะนะ

วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟอ.จะนะ

กฟส.อ.สละข้าย้อย ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๐  
จำนวน ๙ แผ่น (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้ง ผบค.กฟอ.จะนะ ดำเนินการต่อไป

(นายประยูร แก้วทอน)

ผจก.กฟส.อ.สบย.

4 เม.ย. 2560

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. ๐๙๔-๓๗๗๑๔๘

ดาวเทียม ๑๖๐๐๓

๑๗.๔.๖๐.

Scan... กฟอ. จะนะ

4/4/60

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |          |           |          | ปัญหาอุปสรรค              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------|-----------|----------|---------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | ม.ค.60.        | ก.พ. 60. | มี.ค. 60. | ไตรมาส 1 |                           |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                         | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -        | -         |          |                           |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 80% | -              | -        | -         |          |                           |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                          | ไม่น้อยกว่า 25% | -              | -        | -         | -        | ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยเดือนทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                                     | 100%            | 100%           | 100%     | 100%      | 44,187   |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 853            | 853      | 852       | 2,558    |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 853            | 853      | 852       | 2,558    |                           |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                           | ไม่น้อยกว่า 90% | 46.97%         | 41.00%   | 40.56%    | 42.84%   |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 8,300          | 7,252    | 7,188     | 22,740   |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                               |                 | 17,671         | 17,689   | 17,721    | 53,081   |                           |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |           |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------|-----------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | ม.ค.60.        | ก.พ. 60. | มี.ค. 60. | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.2</b> ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br><b>3.2.1</b> ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)<br><b>3.2.1.1</b> ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |          |           |          |              |
| - เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                      | 100%     | -              | -        | 1         | 1        |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                   | 100%     | -              | -        | -         | -        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | 31             | 61       | 66        | 158      |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | -              | -        | -         | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |           |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------|-----------|----------|--------------|
|                                                                     |          | ม.ค.60.        | ก.พ. 60. | มี.ค. 60. | 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 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     |                |          |           |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | -              | -        | -         |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | -              | -        | -         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |           |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------|-----------|----------|--------------|
|                                                                                                                            |          | ม.ค.60.        | ก.พ. 60. | มี.ค. 60. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | -              | -        | -         |          |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือ ร้องเรียน                                                                     |          |                |          |           |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>- ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>- เกิน 15 วันทำการ (ราย) | 100%     | 1<br>-         | -<br>-   | -<br>-    | 1<br>-   |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>- ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>- เกิน 3 วันทำการ (ราย)                               | 100%     | 18<br>-        | 8<br>-   | 5<br>-    | 31<br>-  |              |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |           |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------|-----------|----------|--------------|
|                                                                                           |          | ม.ค.60.        | ก.พ. 60. | มี.ค. 60. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้ากระพริบ                   | 100%     |                |          |           |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | -              | -        | -         |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | -              |          |           |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     |                |          |           |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                     |          | 2              | 3        | 5         | 10       |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                      |          | -              | -        | -         |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |          |           |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------|-----------|----------|--------------|
|                                                                                                               |          | ม.ค. 60.       | ก.พ. 60. | มี.ค. 60. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |          |           |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                |          |           |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                    | 100%     |                |          |           |          |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | -              | 1        | -         | 1        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | -              | -        | -         | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | 100%     |                |          |           |          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 17             | 6        | 8         | 31       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | -              | -        | -         | -        |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         | 100%     |                |          |           |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | -              | -        | -         | -        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | -              | -        | -         | -        |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                               | 100%     |                |          |           |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | -              | -        | -         | -        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | -              | -        | -         | -        |              |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย สังกัด กฟภ.จะนะ ( ประจำเดือน มีนาคม 2560 )

ด้านระบบไฟฟ้า แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี ( ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับ<br>ที่ | สถานีไฟฟ้า ฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>( ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง<br>ระยะห่างจากสถานี ( กม. ) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                      | ตำแหน่ง<br>TAP<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง (เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |                   |
|--------------|--------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|              |              |      |                                                                                           |                                        | ที่สถานี ฯ<br>( เควี )             | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ (โวลต์) |                            |                                               | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1            | สะบ้าย้อย    | F1   | รับไฟจากสถานีปัตตานี 1<br>ฟีดเดอร์ 2                                                      | 25/03/60<br>19.00 น.                   | 33.70                              | 400                                  | 7                          | 33.70                                         | /                                 |                   |
| 2            | สะบ้าย้อย    | F2   |                                                                                           |                                        |                                    |                                      |                            |                                               |                                   |                   |
| 3            | สะบ้าย้อย    | F4   | หน้าโรงเรียนสะบ้าย้อย                                                                     | 15/03/60<br>19.00 น.                   | 34.10                              | 400                                  | 7                          | 34.10                                         | /                                 |                   |
| 4            | สะบ้าย้อย    | F5   | ถนนมหาราช                                                                                 | 15/03/60<br>15.00 น.                   | 33.80                              | 400                                  | 5                          | 33.80                                         | /                                 |                   |
| 5            | สะบ้าย้อย    | F6   | บ้านปลักบ่อ                                                                               | 14/03/60<br>19.00 น.                   | 33.90                              | 400                                  | 8                          | 33.90                                         | /                                 |                   |
| 6            | สะบ้าย้อย    | F8   | บ้านห้วยเต่า                                                                              | 23/03/60<br>19.00 น.                   | 34.10                              | 390                                  | 8                          | 34.10                                         | /                                 |                   |
| 7            | สะบ้าย้อย    | F10  | บ้านนาขัน                                                                                 | 14/03/60<br>19.00 น.                   | 33.90                              | 395                                  | 8                          | 33.90                                         | /                                 |                   |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

**ด้านระบบไฟฟ้า**

**แผนงานหลัก** - ควบคุมการจ่ายไฟ

**แผนงานย่อย** 1 งานรักษามาตรฐานคุณภาพบริการ ในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค ( Technical Standard )

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ. จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.ชั้น   | สถานที่ วัดแรงดัน ฯ                                           |                            | ว / ด / ป.<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน           |                   |
|----------|-----------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------|-------------------|
|          |                 | (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.) |                            |                                      |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>200-240 V. | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.อ.สะบ้าย้อย | บ้านวังเหาะ                                                   | ขนาด 30 เควีเอ 1 เฟส 2 สาย | 30 มี.ค. 60                          | 220                                              | 233                      |                   |
| 2        | กฟส.อ.สะบ้าย้อย | บ้านล่องถ้ำ                                                   | ขนาด 30 เควีเอ 1 เฟส 2 สาย | 30 มี.ค. 60                          | 220                                              | 232                      |                   |
| 3        | กฟส.อ.สะบ้าย้อย | บ้านควนเจ๊ะ                                                   | ขนาด 30 เควีเอ 1 เฟส 2 สาย | 30 มี.ค. 60                          | 220                                              | 230                      |                   |

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก - ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1 งานรักษามาตรฐานคุณภาพบริการ ในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค ( Technical Standard )

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ. จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.       | สถานที่ วัดแรงดัน ฯ<br>(ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)) | ว / ด / ป.<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |                   |
|----------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
|          |                 |                                                                                       |                                      |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | กฟภ.อ.สะบ้าย้อย | บ้านทุ่งไพลใต้ 3 เฟส 100 เควีเอ                                                       | 31 มี.ค. 60                          | 400                                               | A=390<br>B=392<br>C=395     |                   |