



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
บันทึก

จาก กฟส.อ.สะบ้าย้อย

เลขที่ สบย.(บต.)- 608/๒

เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

อ้างอิง

ถึง กฟอ.จะนะ

วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟอ.จะนะ

กฟส.อ.สะบ้าย้อย ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๑
จำนวน ๙ แผ่น (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้ง ผบค.กฟอ.จะนะ ดำเนินการต่อไป

(นายประยูร แก้วทอง)
ผจก.กฟส.อ.สะบ้าย้อย
5 พ.ค. 2561

104-5 ม.ย. 2561
แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. ๐๗๔-๓๗๗๑๔๘

ดาวเทียม ๑๖๐๐๓

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.61.	พ.ค.61.	มิ.ย.61.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%					ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		-	-	-		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		-	-	-		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่น้อยกว่า 25%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		17,149	17,154		34,303	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		17,149	17,154		34,303	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	100%	100%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		868	866		1,734	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		868	866		1,734	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		18,017	18,020		36,037	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		18,017	18,020		36,037	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.61.	พ.ค.61.	มิ.ย.61.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%					
- เขตเมือง		1	2	-	3	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		36	35		71	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.61.	พ.ค.61.	มิ.ย.61.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%					
- เขตเมือง						
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)	100%					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ						
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.61.	พ.ค.61.	มิ.ย.61.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	-	-	-		
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)						
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
- ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
- เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%					
- ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		7	6		13	
- เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.61.	พ.ค.61.	มิ.ย.61.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	8	1	-	9	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.61.	พ.ค.61.	มิ.ย.61.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%					
- เขตเมือง						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		4	12		16	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		9	15		24	
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)		-	-	-	-	

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 (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.)	ว / ด / ป. เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 V.	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟส.อ.สะบ้าย้อย	PEA 40-002427 บ้านทุ่งพอ ขนาด 30 เควีเอ 1 เฟส 3 สาย	25 พ.ค. 61	220	231	
2	กฟส.อ.สะบ้าย้อย	PEA 47-006354 บ้านยอดสุด ขนาด 30 เควีเอ 1 เฟส 3 สาย	25 พ.ค. 61	220	230	
3	กฟส.อ.สะบ้าย้อย	PEA 57-004012 บ้านตุโดย ขนาด 30 เควีเอ 1 เฟส 2 สาย	25 พ.ค. 61	220	233	

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 (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))	ว / ด / ป. เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟภ.อ.สะบ้าย้อย	บ้านโคกตก 3 เฟส 100 เควีเอ	25 พ.ค. 61	400	A=390 B=390 C=396	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอบ้านค่าย สังกัด กฟภ.อ.ฉะเชิงเทรา (ประจำเดือน พฤษภาคม 2561)

ด้านระบบไฟฟ้า แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า ๔	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ๔	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี ๔ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	สะพานค่าย	F1	รับไฟจากสถานีปัตตานี 1 ฟีดเดอร์ 2	13/05/61 19.00 น.	33.70		7		/	
3	สะพานค่าย	F4	หน้าโรงเรียนสะพานค่าย	20/05/61 19.00 น.	33.70		7		/	
4	สะพานค่าย	F5	ถนนมหาธาตุ	11/05/61 15.00 น.	33.50		5		/	
5	สะพานค่าย	F6	บ้านปลักบ่อ	13/05/61 19.00 น.	33.40		8		/	
6	สะพานค่าย	F8	บ้านห้วยเต่า	02/05/61 19.00 น.	33.60		7		/	
7	สะพานค่าย	F10	บ้านนาขัน	16/05/61 19.00 น.	33.40		8		/	