



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
บันทึก

จาก กฟส.อ.สละบ้าย้อย
เลขที่ สบย.(บต.)- ๑๙๔๐/๖๑
เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ
อ้างอิง

ถึง กฟอ.จะนะ
วันที่ ๔ ธันวาคม ๒๕๖๑

เรียน ผจก.กฟอ.จะนะ

กฟส.อ.สละบ้าย้อย ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑
จำนวน ๙ แผ่น (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดแจ้ง ผบค.กฟอ.จะนะ ดำเนินการต่อไป

(นายสุวิทย์ พนมอุปการ)
ผ.กป.รักษาการแทน ผจก.กฟส.อ.สบย.

- 6 ธ.ค. 2561

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค. 61	พ.ย. 61.	ธ.ค. 61.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่าย ไฟคืน ได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบ ไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ขอแจ้งกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถจ่าย ไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		-	-	-		
- จ่าย ไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		-	-	-		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดัน ไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		
2.3 การอ่านหน่วย ไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบท่ออ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่น้อยร้อยละ 25	ไม่น้อยกว่า 25%					ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
- อ่านค่าหน่วย ไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)		17,265	17,278	-	34,543	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบท่อทั้งหมด (ราย)		17,265	17,278		34,543	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	100%	100%	100%			
- อ่านค่าหน่วย ไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		872	877		1,749	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		872	877		1,749	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่า ไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่า ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		18,137	18,155		36,292	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่า ไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		18,137	18,155		36,292	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะบะปาย อัยย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค. 61.	พ.ย. 61.	ธ.ค. 61.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	-	6		6	
- เขตเมือง		-		-		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-		-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-		-		
- นอกเขตเมือง	100%	23	55	-	78	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-		-		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-		-		

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะบะไย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.61.	พ.ย.61.	ธ.ค. 61.	ไตรมาส 4	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	- - -	- - -	- - -		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	- - -	- - -	- - -		

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะบะไย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค. 61.	พ.ย. 61.	ธ.ค. 61.	ไตรมาส 4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีโอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีโอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-		
3.3 ระยะเวลาดำเนินการของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือ ร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-		
- เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	7	4	-	11	
- เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภค (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค. 61.	พ.ย. 61.	ธ.ค. 61.	ไตรมาส 4	
3.3.3 การตรวจสอบเชื้อเพลิงรถยนต์เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และ ไฟฟ้ากระพริบ	100%	-	-	-		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.3.4 การตรวจสอบเชื้อเพลิงรถยนต์เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	5	12	-	17	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะบะป้อยอ จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค. 61.	พ.ย. 61.	ธ.ค. 61.	ไตรมาส 4	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการไฟฟ้า การติดตั้งจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	1	6	-	7	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	16	45	-	61	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	-	-	-		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-		

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอตะบะย้อย จังหวัด กฟภ.อ.จะนะ (ประจำเดือน พฤษภาคม 2561)

ด้านระบบไฟฟ้า แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานที่ไฟฟ้า ๑	วงจร (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานที่ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานี ๑ (เควี)	ที่หม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน 31.3 - 34.7 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	ตะบะย้อย F1	รับไฟฟ้าจากสถานีวัดค่า 1 ฟีดเดอร์ 2	17 พ.ย. 61 18.30 น.	33.50		7		/	
2	ตะบะย้อย F2								
3	ตะบะย้อย F4	หน้าโรงเรียนตะบะย้อย	16 พ.ย. 61 18.30 น.	33.80		7		/	
4	ตะบะย้อย F5	ถนนมหาพรท	15 พ.ย. 61 14.00 น.	33.40		4		/	
5	ตะบะย้อย F6	บ้านปลื้ม	18 พ.ย. 61 18.30 น.	33.90		8		/	
6	ตะบะย้อย F8	บ้านห้วยเต่า	13 พ.ย. 61 19.00 น.	33.90		8		/	
7	ตะบะย้อย F10	บ้านนาขัน	13 พ.ย. 61 18.30 น.	33.90		8		/	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก - คอบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1 งานรักษามาตรฐานคุณภาพบริการ ในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. ขึ้น	สถานที่ วัดแรงดัน ฯ	จุดวัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 V.	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟผ.อ.สะบ้าย้อย	PEA 28-009801 บ้านพญา ขนาด 30 เควีเอ 1 เฟส 2 สาย	28 พ.ย. 61	220	233	
2	กฟผ.อ.สะบ้าย้อย	PEA 44-006333 บ้านพญา ขนาด 30 เควีเอ 1 เฟส 2 สาย	28 พ.ย. 61	220	231	
3	กฟผ.อ.สะบ้าย้อย	PEA 44-003565 บ้านโคกตก ขนาด 30 เควีเอ 1 เฟส 2 สาย	28 พ.ย. 61	220	232	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก - ความปลอดภัยไฟ

แผนงานย่อย 1 งานรักษามาตรฐานคุณภาพบริการ ในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื้อ - ขยาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื้อ กฟผ.	สถานที่ วัดแรงดัน ฯ (ชื้อสถานที่ ,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))	ว / ค / ป. เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟผ.อ.สะบ้าย้อย	PEA-37-015651 บ้านทุ่งนา 3 เฟส 100 เควีโอ	28 พ.ย. 61	400	A=391 B=390 C=392	