



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
บันทึก

จาก ผบต.กฟส.อ.สบบ้าย
เลขที่ สบย.(บต.)
เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ
อ้างอิง

ถึง ผจก.กฟส.อ.สบบ้าย
วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๒

เรียน ผจก.กฟส.อ.สบย.

ผบต.กฟส.อ.สบบ้าย ขอให้นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๒ มาพร้อมกับ
บันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๙ แผ่น (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป

(นายเจษฎา นกหนู)

ชผ.บต.รักษาการแทน ผผ.บต.กฟส.อ.สบย.

ที่ สบย.(บต.)

เรียน ผจก.กฟอ.จะนะ

360162

เพื่อโปรดแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง (ผบค.) ดำเนินการต่อไป

(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

ผจก.กฟส.อ.สบบ้าย

- 3 เม.ย. 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสบบ้าย

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. ๐๗๔-๓๗๗๑๔๘

ดาวเทียม ๑๖๐๐๓

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. 62.	ก.พ. 62.	มี.ค. 62.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ร้อยละ 90 หลังจากกระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟเกินเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		-	-	-		
2.2 สามารถแก้ไขข้อบกพร่องหรือเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%					
สามารถแก้ไขข้อบกพร่องหรือเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		-	-	-		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่น้อยกว่า 25	ไม่น้อยกว่า 25%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		-			-	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	100%	17,301	17,347	17,387	52,035	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		100%	100%	100%		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		879	881	873	2,633	
2.4 จัดตั้งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%		
- จัดตั้งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		18,180	18,228	18,260	54,668	
		18,180	18,228	18,260	54,668	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอเสนาะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา
 3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. 62.	ก.พ. 62.	มี.ค. 62.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	6	5	1	12	
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	48	24	27	99	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสระบุรีย่อย จังหวัดสระบุรี
 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟล. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. 62.	ก.พ. 62.	มี.ค. 62.	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)	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 กฟผ.
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา
 3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้รับไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.62.	ก.พ. 62.	มี.ค. 62.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีโอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีโอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-		
3.3 ระยะเวลาดำเนินงานของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน 15 วันทำการ (ราย) - เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%					
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน 3 วันทำการ (ราย) - เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	10	12	6	10	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอละม้าย จังห วัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. 62.	ก.พ. 62.	มี.ค. 62.	ไตรมาส 1	
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%	2	2	4	8	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟล.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้บริการของ กฟล. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค. 62.	ก.พ. 62.	มี.ค. 62.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาเฉลี่ยเพื่อคืนกลับ กรณีลูกค้าจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	100%	5	1	3	9	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	16	10	11	37	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยบริษัทหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสระบุรี จังหวัด กฟภ.อ.จะนะ (ประจำเดือน มีนาคม 2562)

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้า	วงจร (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานที่ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง (โวลต์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สระบุรีย่อย	รับไฟจากสถานีปัตตานี 1 ฟีดเดอร์ 2	23 มี.ค. 62 19.00 น.	33.50		7		/	
2	สระบุรีย่อย								
3	สระบุรีย่อย	หน้าโรงเรียนสระบุรีย่อย	14 มี.ค. 62 19.00 น.	33.70		7		/	
4	สระบุรีย่อย	ถนนมหาวิทยาลัย	18 มี.ค. 62 13.00 น.	34.10		5		/	
5	สระบุรีย่อย	บ้านลึกป้อม	23 มี.ค. 62 19.00 น.	33.50		8		/	
6	สระบุรีย่อย	บ้านห้วยเต่า	23 มี.ค. 62 19.00 น.	33.50		8		/	
7	สระบุรีย่อย	บ้านนาเกียน	24 มี.ค. 62 19.00 น.	33.80		8		/	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก - ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1 งานรักษามาตรฐานคุณภาพบริการ ในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ช้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ. จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))	ว / ด / ป. เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.อ.สะบ้าย้อย	PEA 45-005494 บ้านทุ่งไพลใต้-3 เฟส-100-เควีเอ	31 มี.ค. 62	400	A=390 B=392 C=395	

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก - ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1 งานรักษามาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.ชั้น	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))	ว / ด / ป. เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 V.	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟต.อ.สะบ้าย้อย	PEA 44-01115 บ้านโคกควายกลิ้ง	ขนาด 30 เควีเอ 1 เฟส 2 สาย	30 มี.ค. 62	220	233
2	กฟต.อ.สะบ้าย้อย	PEA 44-006810 บ้านสองถ้ำ	ขนาด 30 เควีเอ 1 เฟส 2 สาย	30 มี.ค. 62	220	232
3	กฟต.อ.สะบ้าย้อย	PEA 45-004401 บ้านควนเฒ่า	ขนาด 30 เควีเอ 1 เฟส 2 สาย	30 มี.ค. 62	220	230