



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค บันทึก

จาก ผบต.กฟส.อ.สะบ้าย้อย

เลขที่ สบย.(บต.)

เรื่อง นำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ

อ้างอิง

ถึง ผจก.กฟส.อ.สะบ้าย้อย

วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒

เรียน ผจก.กฟส.อ.สบย.

ผบต.กฟส.อ.สะบ้าย้อย ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๒ มาพร้อมกับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว จำนวน ๙ แผ่น (ตามเอกสารแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป

(นายเจษฎา นกหนู)

ชผ.บต.รักษาการแทน ผผ.บต.กฟส.อ.สบย.

ที่ สบย.(บห.)

เรียน ผจก.กฟอ.จะนะ

เพื่อโปรดแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง (ผบค.) ดำเนินการต่อไป

(นายทศพงศ์ ประไพอักษร)

ผจก.กฟส.อ.สะบ้าย้อย

- 4 ก.พ. 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. ๐๗๔-๓๗๗๑๔๘

ดาวเทียม ๑๖๐๐๓

Scan and send
9/2/62

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.62.	ก.พ. 62.	มี.ค. 62.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	-	-	-		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 25%	-			-	ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100%			17,301	
		879			879	
		879			879	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%			18,180	
		18,180			18,180	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(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	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.62.	ก.พ. 62.	มี.ค. 62.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน 15 วันทำการ (ราย) - เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%					
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า - ภายใน 3 วันทำการ (ราย) - เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	10			10	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (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	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย จังหวัดสงขลา

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.62.	ก.พ. 62.	มี.ค. 62.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		5			5	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		16			16	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%					
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสบ้าย้อย 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.สบ้าย้อย	PEA 44-003548 บ้านหัวหลัง ขนาด 30 เควีเอ 1 เฟส 2 สาย	27 ม.ค. 62	220	237	
2	กฟส.อ.สบ้าย้อย	PEA 44-003547 บ้านหัวหลัง ขนาด 30 เควีเอ 1 เฟส 2 สาย	27 ม.ค. 62	220	232	
3	กฟส.อ.สบ้าย้อย	PEA 36-019951 บ้านช้างนุ้ย ขนาด 30 เควีเอ 1 เฟส 2 สาย	27 ม.ค. 62	220	229	

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 ที่วัดได้ทั้ง3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟส.อ.สะบ้าย้อย	PEA 35-001218 บ้านล่องควน เฟส 50 เควีเอ	26 ม.ค. 62	400	A=394 B=387 C=397	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสะบ้าย้อย สังกัด กฟภ.อ.จะนะ (ประจำเดือน มกราคม 2562)

ด้านระบบไฟฟ้า แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ	สถานีไฟฟ้า ฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี ฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน 31.3 - 34.7 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	สะบ้าย้อย	F1	รับไฟจากสถานีปัตตานี 1 ฟีดเดอร์ 2	21 ม.ค. 62 19.00 น.	34.00		8		/	
2									/	
3	สะบ้าย้อย	F4	หน้าโรงเรียนสะบ้าย้อย	22 ม.ค. 62 19.00 น.	33.70		7		/	
4	สะบ้าย้อย	F5	ถนนมหาธาตุ	23 ม.ค. 62 15.00 น.	33.60		4		/	
5	สะบ้าย้อย	F6	บ้านปลักบ่อ	10 ม.ค. 62 19.00 น.	33.60		8		/	
6	สะบ้าย้อย	F8	บ้านห้วยเต่า	14 ม.ค. 62 19.00 น.	33.70		9		/	
7	สะบ้าย้อย	F10	บ้านนาขัน	10 ม.ค. 62 19.00 น.	33.60		9		/	