



บันทึก

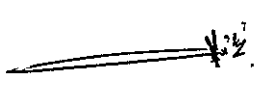
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.อ.หาดใหญ่ ถึง กฟต.๓
เลขที่ ญญ.(วต.) ๑๐๒๐/๕๔ วันที่ ๑๐ ก.พ.๒๕๕๘
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๕๘
อ้างถึง

เรียน อช.ต.๓

กฟภ.อ.หาดใหญ่ ขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ
กฟภ.อ.หาดใหญ่ และ กฟฟ.ในสังกัด ประจำเดือน มกราคม ๒๕๕๘ (ตามรายละเอียดแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบง.กบล.ต.๓ ดำเนินการต่อไป


(นายไพฑูรย์ ร่องวีระยุทธ)
ผจก.กฟอ.หาดใหญ่

10 ก.พ. 2558

ผวต.กฟภ.อ.หาดใหญ่

๑๔๑๔๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) (คุณสมบัติ)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ ช่วง 3 เฟส (เฉลี่ย)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท สยามมิชลิน จำกัด ถนนมิตรภาพ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คุณสมบัติ)	20 ม.ค.2558 เวลา 13.50 น.	Va=117.0 KV. Va=116.9 KV. Va=117.2 KV.	117.0 KV.	-
2	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (สถานีไฟฟ้า มอ.) อ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คุณสมบัติ) โทร 43551	20 ม.ค.2558 เวลา 13.48 น.	Va=117.8 KV. Va=117.8 KV. Va=117.7 KV.	117.7 KV.	-
3	บริษัท เซ็นทรัลพัฒนา จำกัด อ.กาญจนวนิช อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา (คุณสมบัติ)	20 ม.ค.2558 เวลา 13.46 น.	Va=118.3 KV. Va=118.0 KV. Va=118.0 KV.	118.1 KV.	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมการจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานี (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (ควี)	ที่ต้นหม้อแปลง (โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	หาดใหญ่ 1	4	หม้อแปลงรหัส T-1133 บริเวณถนนเพชรเกษม ห่างจาก สฟฟ. 2.00 ก.ม.	21 ม.ค.2558 เวลา 14.15 น.	33.9	404	3	33.33	✓	
2	หาดใหญ่ 2	6	หม้อแปลงรหัส T-58 บริเวณถนนชิวทิศ ห่างจาก สฟฟ. 5.00 ก.ม.	21 ม.ค.2558 เวลา 10.05 น.	34.8	403	3	33.24	✓	
3	หาดใหญ่ 3	5	หม้อแปลงรหัส T-42 บริเวณถนนรัชการ ห่างจาก สฟฟ. 5.50 ก.ม.	21 ม.ค.2558 เวลา 10.20 น.	33.6	402	3	33.16	✓	
4	หาดใหญ่ 4	4	หม้อแปลงรหัส T-574 บริเวณคลองเรียน 1 ห่างจาก สฟฟ. 3.20 ก.ม.	21 ม.ค.2558 เวลา 14.30 น.	33.9	405	3	33.24	✓	
6	ฉลุง	4	หม้อแปลงรหัส T-1369 บริเวณถนนเอเชีย ห่างจาก สฟฟ. 10.50 ก.ม.	21 ม.ค.2558 เวลา 13.50 น.	34.0	402	3	33.16	✓	
7	รัตภูมิ	1	หม้อแปลงรหัส T-33 บริเวณบ้านคูหาใน ห่างจาก สฟฟ. 10 ก.ม.	29 ม.ค.2558	33.8	405	3	33.40	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความคุ้มค่าจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. ชั้น 1, 2	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
						ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟผ.หาดใหญ่	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-4 ซอย 27 เพชรเกษม	วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 280 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 054-1207101	29 ม.ค.2558 เวลา 14.15 น.	230	230	-
2	กฟผ.รัตภูมิ	วัดที่หม้อแปลงรหัส T35 บริเวณบ้านกองอิฐ	วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 200 เมตร หม้อแปลงห่างจาก ศฟผ. 6 ก.ม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ 058-514370	6 ม.ค.2558 เวลา 09.20 น.	220	220	-
3	กฟผ.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลงรหัส T3008 ปากทางเข้าบ้านไร่ (หน้า อบต.บ้านพรุ)	วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 300 เมตร	6 ม.ค.2558	227	227	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความคุ้มค่าจ่ายไฟ

แผนงานย่อย 1. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในส่วนมาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- มาตรฐานแรงดัน ไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- แรงดัน ไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ คำนึงการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ชั้น 1, 2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟอ.หาดใหญ่	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-4 ซอย 27 เพชรเกษม วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 280 เมตร หมายเลขผู้ใช้ไฟ 054-1207101	29 ม.ค.2558 เวลา 14.15 น.	400	400	-
2	กฟส.รัตภูมิ	วัดที่หม้อแปลงรหัส T33 บริเวณบ้านคูหาใน วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 200 เมตร หม้อแปลงห่างจาก สฟฟ. 40 ก.ม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ 064-556400	6 ม.ค.2558 เวลา 09.00 น.	380	380	-
3	กฟส.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-3088 บ้านไร่ ม.10 วัดห่างจากหม้อแปลง 450 เมตร	29 ม.ค.2558	380	380	-

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

2. มาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม.	ไม่น้อยกว่า 90%	100%			100%	
		197 (ครึ่ง) (ครึ่ง)	-		197 -	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเครื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน	ไม่น้อยกว่า 80%	100%			100%	
		3			3 -	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่นเกินร้อยละ 25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด	ไม่เกิน 25%	100% 53,036 53,036			100% 0 0	

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.3 งานยกระดับมาตรฐานคุณภาพการบริการทั่วไป (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการทั่วไป

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%			100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน	(ราย)	140,661			0	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด	(ราย)	140,661			0	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%			100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	(ราย)	193,697			0	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด	(ราย)	193,697			0	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ	(เรื่อง)	5			5	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ	(เรื่อง)	0			-	

2

100

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) (ราย)	100%	100%			100%	
				21	21	
		-			-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภค (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
3.2. ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลท์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	601			601	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	-			-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)	135			135	
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)	-			-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	7			7	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	-			-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 5 วันทำการ	(ราย)	4			4	
เกิน 5 วันทำการ	(ราย)	-			-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%			100%	
ภายใน 35 วันทำการ	(ราย)	5			5	
เกิน 35 วันทำการ	(ราย)	-			-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หน้แปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ เกิน 55 วันทำการ (ราย) (ราย)	100%	100%			100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนของที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%			100%	
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		77			77	
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		-			0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%			100%	
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		99			99	
เกิน 20 วันทำการ (ราย)		75			75	เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มารับเงินคืน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอรับถั่ว)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 1 วันทำการ	(ราย)	1519			1519	
เกิน 1 วันทำการ	(ราย)	-			-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 3 วันทำการ	(ราย)	472			472	
เกิน 3 วันทำการ	(ราย)	-			-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	100%			100%	
ภายใน 2 วันทำการ	(ราย)	0			0	
เกิน 2 วันทำการ	(ราย)	-			-	