



บันทึก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟภ.อ.หาดใหญ่

ถึง กฟภ.๓

เลขที่ ทรู(วค.) ๖๒๑/๕๕

วันที่ ๓๖ ก.พ.๒๕๕๙

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี เดือน มกราคม ๒๕๕๙
อย่างถึง

เรียน อช.๓.๓

กฟภ.อ.หาดใหญ่ ขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ
กฟภ.อ.หาดใหญ่ และ กฟภ.ในสังกัด ประจำปี เดือน มกราคม ๒๕๕๙ (ตามรายละเอียดแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้ง ผบอ.กบส.๓.๓ ดำเนินการต่อไป

นายไพฑูรย์ ใจทวีระยุทธ
ผอ.กฟภ.อ.หาดใหญ่

ผวต.กฟภ.อ.หาดใหญ่

๑๔๑๔๐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพการช่าง ๐๗๐.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำนาจเจริญ

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดติดตั้ง-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดๆของพื้นที่ในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สายไฟฟ้า	วงจร (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากเสาไฟฟ้า (กม.))	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง	ค่าแรงดันที่คำนวณได้	ผลการตรวจสอบ ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานี	ที่หม้อแปลง	Top	ที่คำนวณได้	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	สายไฟฟ้า 1	หม้อแปลงวัด 1-48 บริเวณ อ.พิบูลย์รักษ์ 2 ทางแยก สทพ. ๔.50 กม.	20 เม.ย. 2559 17:01:09.07 น.	33.6	402	1	33.16	✓	
2.	สายไฟฟ้า 2	หม้อแปลงวัด 1-031 บริเวณ หมู่บ้านสุพานธิ์ เขตสง. ห่าง ๓๐๐ สทพ. 2.00 กม.	20 เม.ย. 2559 17:01:09.50 น.	33.6	402	2	33.24	✓	
3.	สายไฟฟ้า 3	หม้อแปลงวัด 1-553 บริเวณ อ.วิเศษไชยชาญ ห่าง ๓๐๐ สทพ. 5.60 กม.	20 เม.ย. 2559 17:01:11.03 น.	33.6	402	3	33.16	✓	
4.	สายไฟฟ้า 4	หม้อแปลงวัด 1-4010 บริเวณ พอ.พ. ถนน 10 ห่าง ๔๕๐ สทพ. ๕.40 กม.	20 เม.ย. 2559 17:01:34.27 น.	33.7	403	3	33.24	✓	
6.	สายไฟฟ้า 6	หม้อแปลงวัด 1-12๐๐ บริเวณ หมู่บ้านวัดบ้านทราย 2 ห่าง ๓๐๐ สทพ. 12.๕๐ กม.	20 เม.ย. 2559 17:01:35.15 น.	33.6	401	3	33.16	✓	
7.	สายไฟฟ้า 7	หม้อแปลงวัด 1-248 บริเวณ บ้านวัด โพน 3 และ บ้านศ. ห่าง ๓๐๐ สทพ. 1.5 กม.	27 เม.ย. 2559	33.7	400	3	33.30	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่ผู้จำหน่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟป.1.2	สถานที่ตรวจวัด	วัน เดือน ปี เวลา	คุณสมบัติแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการตรวจวัด	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.หาดใหญ่	(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) วัดที่หม้อแปลงรหัส T-867 ม.4 ต.คลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 170 เมตร หม้อแปลงไฟฟ้า 133-3115-42	20 มิ.ย. 2559 13:01 14.55 น.	230	230	-
2	กฟภ.วัดคูวี่	วัดที่หม้อแปลงรหัส T248 บริเวณ บ้านหัวดอน วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 400 เมตร หม้อแปลงห่างจาก กฟป. 16 ก.ม. หม้อแปลงใช้ไฟฟ้า 002-0222-60	5 มิ.ย. 2559 13:01 09.40 น.	220	220	-
3	กฟภ.นาหม่อม	วัดที่หม้อแปลงรหัส T3008 ปากทะเลบ้านไร่ (หน้า อบต.บ้านพุ)	4 มิ.ย. 2559	225	225	-
		วัดที่หม้อแปลงรหัส ประมาณ 340 เมตร				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. 1,2	สถานที่ตรวจวัด	วันที่เดือนปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.หาดใหญ่	(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) วัดที่หม้อแปลงรหัส T-867 ม.4 ศาลากลาง อ.งาช้าง อ.เทพารักษ์ วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 170 เมตร หม้อแปลงใช้ไฟ 133-3115-42	20 ม.ค.2559 13:01-14:55 น.	400	400	-
2	กฟผ.ระยอง	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-248 บริเวณ บ้านข้ามโหนด วัดห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 500 เมตร หม้อแปลงห่างจาก ศพพ. 16 ก.ม. หม้อแปลงใช้ไฟ 002-0219-00	5 ม.ค.2559 13:01-10:00 น.	380	380	-
3	กฟผ.มาบตาพุด	วัดที่หม้อแปลงรหัส T-3039 ม.10 บ้านไร่ (อ.เสด็จสัมพันธ) วัดห่างจากหม้อแปลง 420 เมตร	26 ม.ค.2559	368	368	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่ต่ำกว่า 90%	100%	99%	99%	99%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	148					
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	-					
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นสายสัมพันธ์อักษร)	ไม่ต่ำกว่า 95%	100%	99%	99%	99%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้อยู่ในเขต - ภายใน 4 เดือน (เดือน) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้อยู่ในไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เดือน)	-					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า พ้องจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามและผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เฉลี่ย) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นกว่า 30 วันทำการ (เฉลี่ย)	100%	100%	100%	100%	100%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การเชื่อมโยงระบบไฟฟ้าระหว่างพื้นที่ให้บริการ ตาม แผนที่ (Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดไม่เกิน 300 KVA ซึ่งไม่ กระทบ การมีอยู่ของ						
การแจ้งดับไฟ - แจ้งระบบไฟฟ้าส่วนหน้า - ไม่เกินกว่า 3 วัน (สาย)	100%	100%	____%	____%	____%	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่กำหนด (สาย) - ไม่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย	100%	100%	____%	____%	____%	
- ไม่ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตอำเภอหาดใหญ่ของเขตการกระจายพื้นที่ที่ตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ภายใน) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ นอก 24 ชม. (ภายนอก)	100%	100%	%	%	%	
		11				
		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2. ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าจ่ายในหน่วยใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1. ระบบแรงดันต่ำ (380/220V 3 เฟส)						
3.2.1.1. ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยื่นขอติดตั้งมิเตอร์ภาคพื้นดิน						
50-๑๑๓.1 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (สาย)		137				
ภายใน 2 วันทำการ (สาย)		-				
- นอกเขตเมือง	100%	100%	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (สาย)		135				
ภายใน 5 วันทำการ (สาย)		-				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ติดต่อขอติดตั้งและรับมาตรฐานค่า 30 และปี 3 ปี						
- เขตเมือง	100%	100%	___%	___%	___%	
ภายใน 2 วันทำการ (ชาย)		5	___	___	___	
เกิน 2 วันทำการ (ชาย)		-	___	___	___	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	___%	___%	___%	
ภายใน 5 วันทำการ (ชาย)		2	___	___	___	
เกิน 5 วันทำการ (ชาย)		-	___	___	___	
3.2.2.2 ระยะเวลาติดตั้ง220/33 เควี						
3.2.2.1 ทยอยเปลี่ยนสายรวมกันเป็นเส้น 250 เควีและ	100%	100%	___%	___%	___%	
ภายใน 35 วันทำการ (ชาย)		4	___	___	___	
เกิน 35 วันทำการ (ชาย)		-	___	___	___	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2 ฟื้นฟูและซ่อมแซมสายส่งเกินกว่า 250 เมตร ภายในเดือน 2,000 เมตร ภายใน 55 วันทำการ (สาย) เกิน 55 วันทำการ (สาย)	100%	100%	—%	—%	—%	
3.3 ระยะเวลาการส่งมอบผู้ใช้ไฟฟ้าหรือร้องเรียน						
3.3.1 การร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้าและวิธีการแก้ไข ผลปฏิบัติงานการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	—%	—%	—%	
ภายใน 15 วันทำการ (สาย) เกิน 15 วันทำการ (สาย)		283	—	—	—	
3.3.2 การส่งมอบสายส่งและวิธีการแก้ไข	100%	100%	—%	—%	—%	
ภายใน 3 วันทำการ (สาย) เกิน 3 วันทำการ (สาย)		377	—	—	—	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบการร้องเรียนเกี่ยวกับ สมรรถนะไฟฟ้า และไฟฟ้าละลวย - พบผู้ร้องไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (สาย) - พบผู้ร้องไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (สาย)	100%	100%	____%	____%	____%	
3.3.4 การตรวจสอบการร้องเรียนเกี่ยวกับการ แจ้งหรือรับทราบไฟฟ้าแรงดันไม่ตรงระดับแรงดันไฟฟ้า - ตรวจสอบการร้องเรียนเกี่ยวกับไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (สาย) - ตรวจสอบการร้องเรียนเกี่ยวกับไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (สาย)	100%	100%	____%	____%	____%	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการติดตั้งใช้ไฟฟ้าเลือก การชดเชยใช้ไฟฟ้า) - จัดแจ้งการภายใน 25 วันทำการ - จัดแจ้งการภายใน 25 วันทำการ	95%	-	____%	____%	____%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีผู้ungskจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่จากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตาม ตามเงื่อนไขขอใบสมัครรับเงิน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าขอคืน						
- เขตเมือง	100%	100%	— %	— %	— %	
ภายใน 1 วันทำการ (สาย)		2027	—	—	—	
เกิน 1 วันทำการ (สาย)		-	—	—	—	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	— %	— %	— %	
ภายใน 3 วันทำการ (สาย)		1340	—	—	—	
เกิน 3 วันทำการ (สาย)		-	—	—	—	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	100%	— %	— %	— %	
ภายใน 2 วันทำการ (สาย)		-	—	—	—	
เกิน 2 วันทำการ (สาย)		-	—	—	—	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหาดใหญ่

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)⁵

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเฉลี่ยต่อครัวเรือน ตามที่รับประกันในระยะเวลาเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เป็น 10 วันทำการ (ราย)	85%	100%	—%	—%	—%	