



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.สายบุรี ถึง กฟต.๓  
เลขที่ ต.๓ สบร.(บค.)/ ~~๑๔๒๔~~ ๒๕๖๐ วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๐  
เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
เรียน อช.ต.๓

กฟอ.สายบุรี ขอนำส่งผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟอ.สายบุรี  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๐ โดยมีรายละเอียดแนบ จำนวน ๑๖ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นายวิวัฒน์ชัย สงสม)  
ผบก.กฟอ.สบร.

แผนกบริการลูกค้า

โทร. ๑๕๓๖๗, ๑๕๓๓๕

**รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี 2560 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 4 (ต.ค.-ธ.ค.2560)**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสายบุรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)**

**ด้านการตลาด**

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

**3.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)**

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ.รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |              |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|--------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                              |          | เดือนตุลาคม    | เดือนพฤศจิกายน | เดือนธันวาคม | สรุปไตรมาส |              |
| <b>3.1.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                                                                                     |          |                |                |              |            |              |
| 3.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป |          |                |                |              |            |              |
| <b>การแจ้งไฟฟ้าดับ</b>                                                                                                                       | 100 %    | 100 %          | 100 %          |              |            |              |
| - แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0              |              |            |              |
| - แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                   |          | 0              | 0              |              |            |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                                                                                         | 100 %    | 100 %          | 100 %          |              |            |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา (ราย)                                                                                                             |          | 0              | 0              |              |            |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                          |          | 0              | 0              |              |            |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี 2560 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 4 (ต.ค.-ธ.ค.2560)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาวยบุรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | เดือนตุลาคม    | เดือนพฤศจิกายน | เดือนธันวาคม |              |
| <b>3.1.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรม ที่ตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกัน ตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป<br><b>ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน</b><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100 %    | 100 %          | 100 %          |              |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี 2560 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 4 (ต.ค.-ธ.ค.2560)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสายบุรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |              |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|--------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                          |          | เดือนตุลาคม    | เดือนพฤศจิกายน | เดือนธันวาคม | สรุปไตรมาส |              |
| 3.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |                |              |            |              |
| 3.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลท์)                                                                                                    |          |                |                |              |            |              |
| 3.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                    | 100 %    | 100 %          | 100 %          | 100 %        |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                               |          |                |                |              |            |              |
| - ภายใน 2 วัน ทำการ (ราย)                                                                                                                |          | 15             | 15             | 15           |            |              |
| - เกิน 2 วัน ทำการ (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0              | 0            |            |              |
| - เขตนอกเมือง                                                                                                                            | 100 %    | 100 %          | 100 %          | 100 %        |            |              |
| - ภายใน 5 วัน ทำการ (ราย)                                                                                                                |          | 125            | 119            | 119          |            |              |
| - เกิน 5 วัน ทำการ (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0              | 0            |            |              |

หมายเหตุ : หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี 2560 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 4 (ต.ค.-ธ.ค.2560)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาวยุรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

3.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |              |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|--------------|------------|--------------|
|                                                                        |          | เดือนตุลาคม    | เดือนพฤศจิกายน | เดือนธันวาคม | สรุปไตรมาส |              |
| 3.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส | 100 %    | 100 %          | 100 %          |              |            |              |
| - เขตเมือง                                                             |          | 1              | 6              |              |            |              |
| - ภายใน 2 วัน ทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0              |              |            |              |
| - เกิน 2 วัน ทำการ (ราย)                                               |          | 100 %          | 100 %          |              |            |              |
| - เขตนอกเมือง                                                          | 100 %    | 1              | 2              |              |            |              |
| - ภายใน 5 วัน ทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0              |              |            |              |
| - เกิน 5 วัน ทำการ (ราย)                                               |          | 100 %          | 100 %          |              |            |              |
| 3.1.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 KV)                                       |          |                |                |              |            |              |
| 3.1.2.2.1 หม้อแปลง ขนาดรวมกันไม่เกิน 250 KVA                           | 100 %    | 100 %          | 100 %          |              |            |              |
| - ภายใน 35 วัน ทำการ (ราย)                                             |          | 0              | 0              |              |            |              |
| - เกิน 35 วัน ทำการ (ราย)                                              |          | 0              | 0              |              |            |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการปี 2560 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 4 ( ต.ค.-ธ.ค.2560)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาวยะบุรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

3.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |              |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|--------------|------------|--------------|
|                                                                                                                                    |          | เดือนตุลาคม    | เดือนพฤศจิกายน | เดือนธันวาคม | สรุปไตรมาส |              |
| 3.1.2.2.2 หม้อแปลง ขนาดรวมกันเกิน 250 KVA<br>แต่ไม่เกิน 2000 KVA<br>- ภายใน 55 วัน ทำการ (ราย)<br>- เกิน 55 วัน ทำการ (ราย)        | 100 %    | 100 %          | 100 %          |              |            |              |
| 3.1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                                             |          |                |                |              |            |              |
| 3.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>- ภายใน 15 วัน ทำการ (ราย)<br>- เกิน 15 วัน ทำการ (ราย) | 100 %    | 100 %          | 100 %          |              |            |              |
| 3.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟ<br>- ภายใน 3 วัน ทำการ (ราย)<br>- เกิน 3 วัน ทำการ (ราย)                                      | 100 %    | 100 %          | 100 %          |              |            |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

**รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการปี 2560 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 4 (ต.ค.-ธ.ค.2560)**  
**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาบือรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)**

**ด้านการตลาด**

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

3.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |              | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|--------------|--------------|
|                                                                                             |          | เดือนตุลาคม    | เดือนพฤศจิกายน | เดือนธันวาคม |              |
| 3.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบ                         | 100 %    | 100 %          | 100 %          |              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟ ภายใน 5 วัน ทำการ (ราย)                                                        |          | 0              | 0              |              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟ เกิน 5 วัน ทำการ (ราย)                                                         |          | 0              | 0              |              |              |
| 3.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100 %    | 100 %          | 100 %          |              |              |
| ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                |          |                |                |              |              |
| - ภายใน 5 วัน ทำการ (ราย)                                                                   |          | 0              | 0              |              |              |
| - เกิน 5 วัน ทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              | 0              |              |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสายบุรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)**

## แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

### แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการแก่ผู้ใช้

### 3.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ไฟฟ้าแต่ละระดับ (Guaranteed Standards of Performance)

## เป้าหมายในการดำเนินการ

| งาน/โครงการ                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |              |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|--------------|------------|--------------|
|                                                                                                                  |          | เดือนตุลาคม    | เดือนพฤศจิกายน | เดือนธันวาคม | สรุปไตรมาส |              |
| 3.1.4 ระยะเวลาดำจ่ายไฟคืนกลับกรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |                |              |            |              |
| 3.1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                          | 100 %    | 100 %          | 100 %          |              |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                       |          | 0              | 0              |              |            |              |
| - ภายใน 1 วัน ทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0              |              |            |              |
| - เกิน 1 วัน ทำการ (ราย)                                                                                         |          |                |                |              |            |              |
| - เขตนอกเมือง                                                                                                    | 100 %    | 100 %          | 100 %          |              |            |              |
| - ภายใน 3 วัน ทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0              |              |            |              |
| - เกิน 3 วัน ทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0              |              |            |              |
| 3.1.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                          | 100 %    | 100 %          | 100 %          |              |            |              |
| - ภายใน 2 วัน ทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0              |              |            |              |
| - เกิน 2 วัน ทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0              |              |            |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับปีให้ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย



รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี 2560 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 4 (ต.ค.-ธ.ค.2560)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสายบุรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.3 งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป ( Overall Standards )

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟผ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                                                              | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |                |              |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|----------------|--------------|------------|--------------|
|                                                                                                          |                  | เดือนตุลาคม    | เดือนพฤศจิกายน | เดือนธันวาคม | สรุปไตรมาส |              |
| 3.3.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน   | ไม่น้อยกว่า 90 % | 100 %          | 100 %          |              |            |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืน ภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                 |                  | 21             | 50             |              |            |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืน เกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                    |                  | 0              | 0              |              |            |              |
| 3.3.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 80 % | 100 %          | 100 %          |              |            |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)                                           |                  | 0              | 0              |              |            |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)                                        |                  | 0              | 0              |              |            |              |

หมายเหตุ : หากมีการติดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี 2560 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 4 (ต.ค.-ธ.ค.2560)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาวยบุรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

3.3 งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป ( Overall Standards )

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |                |              |            | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|--------------|------------|--------------|
|                                                                  |                 | เดือนตุลาคม    | เดือนพฤศจิกายน | เดือนธันวาคม | สรุปไตรมาส |              |
| 3.3.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง                                |                 |                |                |              |            |              |
| 3.3.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                    | ไม่เกิน 25 %    | 100 %          | 100 %          |              |            |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครั้ง)                    |                 | 51,678         | 51,775         |              |            |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ครั้ง)                       |                 | 51,678         | 51,775         |              |            |              |
| 3.3.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน                   | 100 %           | 100 %          | 100 %          |              |            |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ครั้ง)                    |                 | 9,121          | 9,128          |              |            |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ครั้ง)                      |                 | 9,121          | 9,128          |              |            |              |
| 3.3.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | 99.98%         | 92.57%         |              |            |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                |                 | 61,734         | 57,281         |              |            |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                        |                 | 61,749         | 61,878         |              |            |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ส่งข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

# รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติปี 2560 (ส่วนภูมิภาค) ไตรมาส 4 ( ต.ค.-ธ.ค.2560)

## การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาวยบุรี เขต 3 ภาค 4 (ยะลา)

### ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. แผนงานพัฒนาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟ

### 3.3 งานยกระดับมาตรฐานบริการทั่วไป ( Overall Standards )

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการที่ กฟภ. รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |                |              |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------|--------------|------------|--------------|
|                                                                                               |                 | เดือนตุลาคม    | เดือนพฤศจิกายน | เดือนธันวาคม | สรุปไตรมาส |              |
| 3.3.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100 %          | 100 %          |              |            |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                        |                 | 0              | 0              |              |            |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (ราย)                                     |                 | 0              | 0              |              |            |              |

หมายเหตุ : หากมีการคิดค่าปรับให้ใส่ข้อมูลในแบบฟอร์ม GPSI ด้วย

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส 3 ปีงบประมาณ 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสายบุรี เขต 3 ภาคใต้ (ยะลา)

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.12 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับ | สถานที่ไฟฟ้า | วงจร   | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือ หม้อแปลง<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) | วัน,เดือน,ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                      | ตำแหน่ง<br>TAP | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ.จุดใดในระบบจำหน่าย |                  |
|-------|--------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|------------------|
|       |              |        |                                                                                      |                                      | ที่ สถานีฯ<br>(เควี)               | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงดัน (โวลต์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน                          | ไม่ได้มาตรฐาน    |
|       |              |        |                                                                                      |                                      |                                    |                                      |                |                                              |                                     |                  |
| 1     | ปัตตานี      | PTA.07 | บ.กะลาพอ หมายเลขเสา 1321 ห่างจาก<br>สถานีประมาณ 40 กม.                               | 5 พ.ย. 60<br>15.37 น.                | 33.99                              | 400                                  | 3              | 33                                           | ✓                                   | 31.3 - 34.7 เควี |
| 2     | นราธิวาส     | NWA.05 | บ.โคกบึง หมายเลขเสา 983 ห่างจาก<br>สถานีประมาณ 35 กม.                                | 5 พ.ย. 60<br>11.40 น.                | 33.98                              | 400                                  | 3              | 33                                           | ✓                                   |                  |
|       |              |        |                                                                                      |                                      |                                    |                                      |                |                                              |                                     |                  |

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า ปี 2543 เท่านั้น

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส 3 ปีงบประมาณ 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสายบุรี เขต 3 ภาคใต้ (ยะลา)

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1.2. | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่<br>หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน  |               |
|----------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------|---------------|
|          |               |                                                                                     |                                      |                                                   | ได้มาตรฐาน      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |               |                                                                                     |                                      |                                                   | 380 - 440 โวลต์ |               |
| 1        | กฟอ.สายบุรี   | บ.กะลาพอ หมายเลขเสา 1321 ห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 800 เมตร                            | 5 พ.ย. 60<br>15.47 น.                | 393                                               | ✓               |               |
| 2        | กฟอ.สายบุรี   | บ.โคกนิบง หมายเลขเสา 990 ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 200 เมตร                             | 5 พ.ย. 60<br>11.37 น.                | 394                                               | ✓               |               |
|          |               |                                                                                     |                                      |                                                   |                 |               |

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านแรงดันไฟฟ้า ปี 2543 เท่านั้น

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส 3 ปีงบประมาณ 2558

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสายบุรี เขต 3 ภาคใต้ (ยะลา)

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ. 1.2. | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 1 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน  |               |
|----------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------|---------------|
|          |                |                                                                                   |                                      |                                                   | ได้มาตรฐาน      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |                |                                                                                   |                                      |                                                   | 200 - 240 โวลต์ |               |
| 1        | กฟอ.สายบุรี    | บ.กะลาพอ หมายเลขเสา 1327 ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 240 เมตร                           | 5 พ.ย. 60<br>14.34 น.                | 229                                               | ✓               |               |
| 2        | กฟอ.สายบุรี    | บ.โคกนิบง หมายเลขเสา 990 ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 200 เมตร                           | 5 พ.ย. 60<br>11.45 น.                | 229                                               | ✓               |               |
|          |                |                                                                                   |                                      |                                                   |                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส 3 ปีงบประมาณ 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสาวยุรี เขต 3 ภาคใต้ (ยะลา)

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.12 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับ | สถานที่ไฟฟ้า | วงจร   | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือ หม้อแปลง<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) | วัน,เดือน,ปี<br>เวลา  | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                |                    | ตำแหน่ง<br>TAP | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ.จุดใดในระบบจำหน่าย |               |
|-------|--------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------|----------------|--------------------|----------------|----------------------------------------------|-------------------------------------|---------------|
|       |              |        |                                                                                      |                       | ที่ สถานีฯ<br>(เควี)               | ที่ต้นหม้อแปลง | ด้านแรงดัน (โวลต์) |                |                                              | ได้มาตรฐาน                          | ไม่ได้มาตรฐาน |
|       |              |        |                                                                                      |                       |                                    |                |                    |                |                                              |                                     |               |
| 1     | ปัตตานี      | PTA.07 | บ.กะลาพอ หมายเลขเสา 1321 ห่างจาก<br>สถานีประมาณ 40 กม.                               | 5 พ.ย. 60<br>15.37 น. | ที่วัดแรงดัน                       | 33.99          | 400                | 3              | 33                                           | ✓                                   |               |
| 2     | นราธิวาส     | NWA.05 | บ.โคกปีบ หมายเลขเสา 983 ห่างจาก<br>สถานีประมาณ 35 กม.                                | 5 พ.ย. 60<br>11.40 น. |                                    | 33.98          | 400                | 3              | 33                                           | ✓                                   |               |
|       |              |        |                                                                                      |                       |                                    |                |                    |                |                                              |                                     |               |

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า ปี 2543 เท่านั้น

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส 3 ปีงบประมาณ 2560

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสายบุรี เขต 3 ภาคใต้ (ยะลา)

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.1.2. | สถานที่วัดแรงดัน<br>,<br>หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน  |               |
|----------|---------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------|---------------|
|          |               |                                                                         |                                      |                                                   | ได้มาตรฐาน      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |               |                                                                         |                                      |                                                   | 380 - 440 โวลต์ |               |
| 1        | กฟอ.สายบุรี   | บ.กะลาพอ หมายเลขเสา 1321 ห่างจากหม้อแปลง ประมาณ 800 เมตร                | 5 พ.ย. 60<br>15.47 น.                | 393                                               | ✓               |               |
| 2        | กฟอ.สายบุรี   | บ.โคกนิมิง หมายเลขเสา 990 ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 200 เมตร                | 5 พ.ย. 60<br>11.37 น.                | 394                                               | ✓               |               |
|          |               |                                                                         |                                      |                                                   |                 |               |

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า ปี 2543 เท่านั้น



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส 3 ปีงบประมาณ 2558

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสายบุรี เขต 3 ภาคใต้ (ยะลา)

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ - ขยาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ. 1.2. | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานี, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 1 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน  |               |
|----------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------|---------------|
|          |                |                                                                                 |                                      |                                                   | ได้มาตรฐาน      | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          |                |                                                                                 |                                      |                                                   | 200 - 240 โวลต์ |               |
| 1        | กฟอ.สายบุรี    | บ.กะลาพอ หมายเลขเสา 1327 ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 240 เมตร                         | 5 พ.ย. 60<br>14.34 น.                | 229                                               | ✓               |               |
| 2        | กฟอ.สายบุรี    | บ.โคกนิบง หมายเลขเสา 990 ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 200 เมตร                         | 5 พ.ย. 60<br>11.45 น.                | 229                                               | ✓               |               |
|          |                |                                                                                 |                                      |                                                   |                 |               |

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านแรงดันไฟฟ้า ปี 2543 เท่านั้น