



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สงขลา

เลขที่ สข.(บค)

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑

เรียน อช.ต.๓

ถึง กฟต.๓

วันที่ ๓๐ มกราคม ๒๕๖๑

กฟจ.สงขลา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑ ซึ่งได้วางไว้ใน <ftp://๑๗๒.๒๘.๑.๓๐/๘.๕๖๖๖> แผนกบริการและงานธุรกิจ/ รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ/ปี ๒๕๖๑ ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสิริชัย บุญมีประกอบ)

ผจก. กฟจ.สงขลา

12 ก.พ. 2561

ที่ สข. (บค) ๒๕๖๑/๑ /๖๖

เรียน ประธานศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร, พคค.สข.

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการ
นำข้อมูลข่าวสารขึ้น Website ตามมาตรา ๙(๑) ต่อไป

(นายสิริชัย บุญมีประกอบ)

ผจก. กฟจ.สงขลา

แผนกบริการลูกค้า กฟจ.สงขลา

โทร. ๑๔๐๓๗

12 ก.พ. 2561

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

แผ่นที่ 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

มกราคม 2561

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	SLA	1	โรงเรียนกวดวิชาดาวนายร้อย ม.8 ต.เขารูปช้าง ระยะห่างจากสถานี 4 กม.	29-ม.ค.-61	33.390	380	3	31.93	✓	
2	SLB	3	หน่วยเฉพาะกิจต่อสู้อากาศยาน ต.เกาะแก้ว อ.เมืองสงขลา ระยะห่างจากสถานี 10 กม.	16-ม.ค.-61	33.693	383	3	31.515	✓	
3	SLC	1	โรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ถ.ราชดำเนิน ต.บ่อทราย อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 8 กม.	16-ม.ค.-61	33.978	386	3	31.74	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

แผ่นที่ 4

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

มกราคม 2561

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	SLA01	PEA 59-028363 ถ.สามสิบเมตร ม.8 ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา ระยะห่าง 400 ม.	29-ม.ค.-61	221	✓	
2	SLB02	PEA 32-011935 ม.6 ต.ทุ่งหวัง อ.เมืองสงขลา ระยะห่าง 250 ม.	16-ม.ค.-61	219	✓	
3	SLC01	PEA 40-022965 ทางพญานาค หลังสนามติณสูลานนท์ ระยะห่าง 50 ม.	16-ม.ค.-61	220	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

แผ่นที่ 5

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

มกราคม 2561

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	SLA07	PEA 59-028363 ถ.สามสิบเมตร ม.8 ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา ระยะห่าง 400 ม.	29-ม.ค.-61	382	✓	
2	SLB04	PEA 32-011935 ม.6 ต.ทุ่งหวัง อ.เมืองสงขลา ระยะห่าง 250 ม.	16-ม.ค.-61	379	✓	
3	SLC01	PEA 40-022965 ทางพญานาค หลังสนามติณสูลานนท์ ระยะห่าง 50 ม.	16-ม.ค.-61	381	✓	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน มกราคม 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14036

2.มาตรฐานการให้บริการที่การบริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100% 79					
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน(เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	100% 2					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน มกราคม 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ดาวเทียม 14036

2.มาตรฐานการให้บริการที่การบริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
2.3การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก2เดือนไม่เกินร้อยละ25	ไม่น้อยกว่า 98%	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		19,390					
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		19,390					
2.3.2ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		45,587					
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		45,587					
2.4จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ95	100%	100%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		3,975					
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		3,975					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน มกราคม 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ดาวเทียม 14036

2.มาตรฐานการให้บริการที่การบริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-				
2.5ตอบข้อเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับร้องเรียน ภายใน30วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 -สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 ทำการ (เรื่อง) -ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟเกินกว่า 30 วันทำการ(เรื่อง) 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 80%	100% 5					
		ไม่มี					
		ไม่มี					

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ดาวเทียม 14036

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติการตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าน้อยกว่า 3 วัน(ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100% 15					
	100%	100% 15					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน มกราคม 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ดาวเทียม 14036

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน มกราคม 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ดาวเทียม 14036

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)							
3.2.1.1ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30(A) 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	73%					
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		22					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		8					
- นอกเขตเมือง	100%	97%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		70					
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		2					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน มกราคม 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ดาวเทียม 14036

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

หน้าที่ 9

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา					
3.2.1.2ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30(A) 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		ไม่มี					
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%	ไม่มี					
ภายใน 35 วันทำการ(ราย)							
เกิน 35 วันทำการ (ราย)							

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน มกราคม 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14036

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

หน้าที่ 10

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี ไม่มี					
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือ ร้องเรียน							
3..3.1การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือ การเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100% 130					
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน มกราคม 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14036

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และแรงดันไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	1				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5วันทำการ(ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน มกราคม 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14036

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.3.5 ระยะเวลาการจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟ) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100% 21					
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืน กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		204					
เกิน 1 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		80					
เกิน 3 วันทำการ (ราย)							
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	ไม่มี					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	ไม่มี					
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)							
เกิน 10 วันทำการ (ราย)							