



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สงขลา

เลขที่ สข.(บค)

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๑

เรียน อช.ต.๓

ถึง กฟต.๓

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

กฟจ.สงขลา ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๑ ซึ่งได้วางไว้ใน <ftp://๑๗๒.๒๘.๑.๓๐/๘.๕ผบธ.แผนกบริการและงานธุรกิจ/รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ/ปี ๒๕๖๑> ดังรายละเอียดแนบ
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสิริชัย บุญมีประกอบ)
ผจก. กฟจ.สงขลา



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.สงขลา

ถึง กฟต.๓

เลขที่ สข.(บค)

วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๑

เรียน อช.ต.๓

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสิริชัย บุญมีประกอบ)

ผจก. กฟจ.สงขลา

ที่ สข.

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

11 ต.ค. 2561

สข
๙/๑๐/๖

๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

แผ่นที่ 2
กันยายน 2561

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส ที่สถานีฯ (เควี)		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
									ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	SLA	11	บริษัท 11 วงจร จำกัด ถนนสงขลา-พลาว่า ต.บ่อยาง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 12.0 กม.	21-ก.ย.-61 14.00 น.	34.6	403	3	33.90	✓	
2	SLB	1	สวนสัตว์สงขลา ต.เขาปู่ช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 4 กม.	25-ก.ย.-61 11.30 น.	34.3	402	3	33.90	✓	
3	SLC	3	กองบังคับการตำรวจตระเวนชายแดนภาค 4 ต.บ่อยาง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 6 กม.	23-ก.ย.-61 13.30 น.	34.2	403	3	34.20	✓	
4	CHN	2	ศูนย์ฝึกอบรมดับเพลิง เชฟรอน ต.พะวง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 35 กม.	24-ส.ค.-61 14.00 น.	34.1	405	3	34.00	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

แผ่นที่ 4

กันยายน 2561

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	SLA05	นายสมมุ้ง แสงสีคำ ม.2 ต.พะวง PEA.มิเตอร์ 28646911 ระยะห่างจากหม้อแปลง 290 เมตร.	15-ก.ย.-61 18.00 น.	✓	
2	SLB03	หจก.ธนากรก่อสร้างปัตตานี ม.1 ต.ทุ่งหวัง PEA.มิเตอร์ 29229954 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.	11-ก.ย.-61 11.00 น.	✓	
3	SLC04	น.ส.โสพนา ช้องจิตต์ หมู่บ้านศิริดาเก่าเล่า PEA.มิเตอร์ 28646937 ระยะห่างจากหม้อแปลง 120 เมตร.	10-ก.ย.-61 20.30 น.	✓	
4	CHN02	นายหมวด บินหลี ม.3 ต.พะวง PEA.มิเตอร์ 21616791 ระยะห่างจากหม้อแปลง 340 เมตร.	15-ก.ย.-61 18.30 น.	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

แผ่นที่ 5

กันยายน 2561

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	SLA11	สมาคมไทรล่ำ ถ.นครนอก PEA.มิเตอร์ 25202961 ระยะห่างจากหม้อแปลง 58 เมตร.	21-ก.ย.-61 14.00 น.	397	✓	
2	SLB01	บริษัท ดารา วอเตอร์ จำกัด ม.5 ต.เขารูปช้าง PEA.มิเตอร์.29120857 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.	19-ก.ย.-61 11.00 น.	386	✓	
3	SLC03	บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) PEA.มิเตอร์ 25225243 ระยะห่างจากหม้อแปลง 50 เมตร.	21-ก.ย.-61 15.00 น.	395	✓	
4	CHN02	พจก.บรรจงและบุตร ม.2 ต.ทุ่งหวัง PEA.มิเตอร์ 5800026615 ระยะห่างจากหม้อแปลง 150 เมตร.	22-ก.ย.-61 10.30 น.	384	✓	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำปี 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14036

2.มาตรฐานการให้บริการที่การบริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-	-	-	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากกระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%				
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม (ครั้ง)		36				
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		-				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	ไม่มี				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน(เรื่อง)		ไม่มี				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		ไม่มี				

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำปี 2561)
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ดาวเทียม 14036

2.มาตรฐานการให้บริการที่การบริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-	-	-	
2.3การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก2เดือนไม่เกินร้อยละ25	ไม่น้อยกว่า 98%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		6,216				
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		6,216				
2.3.2ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		57,786				
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		57,786				
2.4จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ95	100%	100%				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		64,002				
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		64,002				

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ดาวเทียม 14036

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-			
2.5 ตอบข้อเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจกได้รับร้องเรียน ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 ทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		2 - ไม่มี				

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำปี 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ดาวเทียม 14036

3.มาตรฐานการให้บริการการไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-	-	-	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	ไม่มี				
	100%	ไม่มี				

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำปีเดือน กันยายน 2561)
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ดาวเทียม 14036

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้านับประกันกับผู้บริโภค กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	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 กันยายน 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ดาวเทียม 14036

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-	-	-	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30(A) 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	92%				
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		49				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		4				
- นอกเขตเมือง	100%	95%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		63				
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		3				

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำปี 2561)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ดาวเทียม 14036

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

หน้าที่ 9

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา				
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 (A) 3 เฟส	100%	100%				
- เขตเมือง		2				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		ไม่มี				
- นอกเขตเมือง		ไม่มี				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		ไม่มี				
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		ไม่มี				
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.(ประจำปี 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14036

หน้า 10

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-	-	-	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี				
3.3 ระยะเวลาคงทนของที่ใช้ไฟฟ้หรือ ร้องเรียน 3..3.1การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้และหรือ การเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้ ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้ ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี				

หน้า 11

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน กันยายน 2561)
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14036

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-	-	-	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และแรงดันไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี ไม่มี				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อบริษัทผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อบริษัทผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี ไม่มี				

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน กันยายน 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14036

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภค (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-	-	-	
3.3.5 ระยะเวลาการจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟ) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	ไม่มี				
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืน กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100% 413				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	113				
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่ประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี				