



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.สข. ถึง กฟจ.สงขลา
เลขที่ สข.(บค) วันที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๑
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑
เรียน ผจก.กฟจ.สงขลา

ผบค.สข. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑ ซึ่งได้วางไว้ใน <ftp://๑๗๒.๒๘.๑.๓๐/๘.๕ผบค.> แผนกบริการและงานธุรกิจ/ รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ/ปี ๒๕๖๑ ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสาธิต เรืองสังข์)
รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.สข.

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

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการ
นำข้อมูลข่าวสารขึ้น Website ตามมาตรา ๙(๑) ต่อไป

(นายสาธิต เรืองสังข์)

แผนกบริการลูกค้า กฟจ.สงขลา รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.สข.

โทร. ๑๔๐๓๗

13 ธ.ค. 2561

Handwritten signature and date ๒๓/๑๒/๖๑

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

แผ่นที่ 2

พฤษภาคม 2561

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

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	2	ห้างสรรพสินค้าเทสโก้โลตัสสงขลา ถนนกาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 6 กม.	15-พ.ย.-61 9.00 น.	33.5	400	3	32.90	✓	
2	SLB	2	บจก. แมนเอ โพรเซสฟู๊ดส์ ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 4 กม.	15-พ.ย.-61 9.00 น.	34.2	405	3	34.20	✓	
3	SLC	3	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ต.บ่อยาง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 6.8 กม.	15-พ.ย.-61 9.00 น.	34.2	405	3	34.20	✓	
4	CHN	2	บจก.อีเกิ้ลไวร์เมช ต.พะวง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 32 กม.	15-พ.ย.-61 09.05 น.	34.0	402	3	33.10	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

แผ่นที่ 4

พฤศจิกายน 2561

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

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	SLA5	โรงผลิตน้ำประปาหมู่บ้าน ม.7 ต.เกาะยอ อ.เมืองสงขลา ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร.	3-พ.ย.-61 11.00 น.	219	✓	
2	SLB03	ร้านกาแฟ Rice brew ทางหลวง 408 บ.อ่างทอง ต.ทุ่งหวัง อ.เมืองสงขลา ระยะห่างจากหม้อแปลง 80 เมตร.	20-พ.ย.-61 15.00 น.	235	✓	
3	SLC02	ท้ายซอย 1 ถ.ทะเลหลวง ต.บ่อหย่าง อ.เมืองสงขลา ระยะห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร.	20-พ.ย.-61 18.00 น.	226	✓	
4	CHN02	หลังหมู่บ้านสหกรณ์ มอ.(สะพานเลน) ต.พะวง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.	29-พ.ย.-61 11.00 น.	229	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

แผ่นที่ 5

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

พฤศจิกายน 2561

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

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	SLA11	บจก.โลโก้แปรรูปอาหารทะเล ถ.สงขลาพลาซ่า ซอย 2 ต.บ่อหย่าง อ.เมืองสงขลา ระยะห่างจากหม้อแปลง 30 เมตร.	7-พ.ย.-61 14.00 น.	389	✓	
2	SLB02	ป้ายโฆษณาสวนสัตว์สงขลา ม.5 ต.เขารูปช้าง ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร.	19-พ.ย.-61 10.00 น.	386	✓	
3	SLC02	ปากซอย12 ถ.ทะเลหลวง ต.บ่อหย่าง อ.เมืองสงขลา ระยะห่างจากหม้อแปลง 20 เมตร.	18-พ.ย.-61 19.00 น.	390	✓	
4	CHN02	บจก.เอ็กซ์เธอร์แอน(ประเทศไทย) ต.พะวง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร.	20-พ.ย.-61 10.30 น.	383	✓	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14036

2.มาตรฐานการให้บริการที่การบริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	97%					
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม (ครั้ง)		34					
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		1					
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.(ประจำเดือน พฤศจิกายน 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)		5,620					
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		5,620					
2.3.2ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		56,905					
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		56,905					
2.4จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ95	100%	100%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		62,525					
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		62,525					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ดาวเทียม 14036

2.มาตรฐานการให้บริการที่การบริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-				
2.5ตอบข้อเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับร้องเรียน ภายใน30วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 -สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 30 ทำการ (เรื่อง) -ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ(เรื่อง) 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามผู้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 80%	100% 1 - ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ดาวเทียม 14036

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติการตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	100%	100%					
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		11					
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย)							
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าน้อยกว่า 3 วัน(ราย)							
การปฏิบัติงาน	100%	100%					
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		11					
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)							

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ดาวเทียม 14036

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ 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 ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน พฤศจิกายน 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%	48%					พนักงานไม่ได้ลงข้อมูล คำร้องขัดข้องในระบบ และคัดกรองก่อนการ ทำคำร้องทำให้จำนวน วันดำเนินการในระบบ เกินค่ามาตรฐาน
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		39					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		43					
- นอกเขตเมือง	100%	98%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		43					
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		1					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ดาวเทียม 14036

หน้าที่ 9

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา					
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 (A) 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	0% 0 2 ไม่มี					ขั้นตอนการ ตรวจสอบมาตรฐาน การติดตั้งและขอ อนุมัติจ่ายไฟฟ้าให้ ล่าช้าแต่เพื่อความ ปลอดภัย
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	100% 1					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน พฤศจิกายน 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					
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือ ร้องเรียน							
3..3.1การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือ การเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี ไม่มี ไม่มี					
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี ไม่มี ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14036

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ 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%	100%					ดำเนินการพบผู้ใช้ไฟภายใน 5 วันทำการ แต่หากรวมวันหยุดฯ และการนำส่งเอกสารจากผบค.ไม่เป็นไปตามคู่มือ VOC
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5วันทำการ(ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี					
		ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14036

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.3.5 ระยะเวลาการจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟ	95%	ไม่มี					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		ไม่มี					
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		ไม่มี					
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืน กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้า							
ชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		79					
เกิน 1 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		16					
เกิน 3 วันทำการ (ราย)							
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	ไม่มี					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะ	100%	ไม่มี					
เวลาที่กำหนด							
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)							
เกิน 10 วันทำการ (ราย)							