



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.สข.

เลขที่ สข.(บค)

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๒

เรียน ผจก.สข.

ถึง กฟจ.สข.

วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๖๒

ผบค.สข. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๒ ซึ่งได้วางไว้ใน http://om.pea.co.th/web_area/index.php?p=l ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายราเชนทร์ สิทธิชัย)
ผบ.บค.กฟจ.สข.

ที่ สข. (นค)๒๐๒๓/๖๘

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

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการ นำข้อมูลข่าวสารขึ้น Website ตามมาตรา ๙(๑) ต่อไป

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

๕ 6 ก.ย. 2562

แผนกบริการลูกค้า กฟจ.สงขลา
โทร. ๑๔๐๒๗

เอกสารส่งสารบรรณแล้ว

☒ สีส้ม

☐ สีฟ้า

๕-6 ก.ย. 2562

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

แผ่นที่ 2

สิงหาคม 2562

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	7	สถาบันทักษิณคดีศึกษา PEA. 57-005215 ต.เกาะยอ อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 8.9 กม.	8-ส.ค.-62	34.2	398	3	34.10	✓	
2	SLB	2	บ.แปซิฟิกแปรรูปสัตว์น้ำ PEA 56-125448 ม.7 ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 5.2 กม.	13-ส.ค.-62	33.6	398	3	33.90	✓	
3	SLC	2	โรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏ PEA 43-12221 ถ.ราชดำเนิน ต.บ่อทราย อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 8 กม.	21-ส.ค.-62	34.1	397	3	34.40	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

แผ่นที่ 4

สิงหาคม 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	SLA11	PEA 56-014432 ถนนกาญจนาภิเษก ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา ระยะห่าง 5.5 กม.	4-ส.ค.-62	230	✓	
2	SLB04	บ้านสามกอง PEA 35-004232 ม.8 ต.เกาะแก้ว อ.เมืองสงขลา ระยะห่าง 7.2 กม.	18-ส.ค.-62	224	✓	
3	SLC02	ถ.ชัยมงคล-เพชรมงคล PEA 36-017206 อ.เมือง จ.สงขลา ระยะห่าง 6.25 กม.	19-ส.ค.-62	225	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

แผ่นที่ 5

สิงหาคม 2562

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	SLA03	PEA 56-014432 ถนนกาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา ระยะห่าง 5.5 กม.	4-ส.ค.-62	397	✓	
2	SLB04	บ้านสามกอง PEA 35-004232 ม.8 ต.เกาะแต้ว อ.เมืองสงขลา ระยะห่าง 7.2 กม.	18-ส.ค.-62	395	✓	
3	SLC02	ถ.ชัยมงคล-เพชรมงคล PEA 36-017206 อ.เมือง จ.สงขลา ระยะห่าง 6.25 กม.	19-ส.ค.-62	394	✓	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน สิงหาคม 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

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% 35 1					
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน(เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	100% 1					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน สิงหาคม 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

2.มาตรฐานการให้บริการที่การบริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
2.3การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก2เดือนไม่เกินร้อยละ25	ไม่น้อยกว่า 98%	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		6,160					
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		6,160					
2.3.2ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		57,823					
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		57,823					
2.4จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ95	100%	100%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		63,983					
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		63,983					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน สิงหาคม 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

2.มาตรฐานการให้บริการที่การบริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-				
2.5ตอบข้อเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับร้องเรียน ภายใน30วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 -สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 ทำการ (เรื่อง) -ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ(เรื่อง) 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 80%	100% 4 ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน สิงหาคม 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช่ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติการตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟาล่วงหน้าน้อยกว่า 3 วัน(ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	100% 100%	5 5				

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน สิงหาคม 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขต อุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	1				

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน สิงหาคม 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

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%	84%					
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		42					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		8					
- นอกเขตเมือง	100%	93%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		28					
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		2					

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

หน้าที่ 9

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา					
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30(A) 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	ไม่ต้องรายงานหัวข้อนี้						
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 สิงหาคม 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

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%	100%	1				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100%	13				

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน สิงหาคม 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

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%					
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5วันทำการ(ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน สิงหาคม 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช่ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.3.5 ระยะเวลาการจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช่ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟ	95%	ไม่มี					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		ไม่มี					
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		ไม่มี					
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืน กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช่ไฟฟ้า							
ชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช่ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		186					
เกิน 1 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		25					
เกิน 3 วันทำการ (ราย)							
3.4.2 ผู้ใช่ไฟรายใหญ่	100%	ไม่มี					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะ	100%	ไม่มี					
เวลาที่กำหนด							
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)							
เกิน 10 วันทำการ (ราย)							