



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.สข. ถึง กฟจ.สข.
เลขที่ ต.๓ กฟจ.สข.(บค.) /๒๕๖๒ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๒
เรียน ผจก.สข.

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายราเชนทร์ สิทธิชัย)
ทผ.บค.สข.

ที่ ต.๓กฟจ.สข.(บค.) ๒๕๖๒
เรียน ประธานศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร, พคค.สข.

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการ
นำข้อมูลข่าวสารขึ้น Website ตามมาตรา ๙(๑) ต่อไป

๒๓.๑๐.๖๒

(นายสำราญ นิยมยตรา)
ผจก.กฟจ.สงขลา

แผนกบริการลูกค้า กฟจ.สงขลา
โทร. ๑๔๐๒๗

เอกสารส่งสารบรรณแล้ว

☒ สืบ

☐ สืบ

๓ ต.ค. ๒๕๖๒

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

แผ่นที่ 2

กันยายน 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	2	บมจ.สงขลาเคอนิง ถ.กาญจนวนิช ต.พะวง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 0.5 กม.	5-ก.ย.-62 14.00 น.	33.8	409	3	33.80	✓	
2	SLB	2	บจก.เอ็น เอส โคสต์ โรงที่3 ม.3 ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 6 กม.	2-ก.ย.-62 15.00 น.	33.6	404	3	33.38	✓	
3	SLC	3	โรงแรมสงขลาเมอริเมด ถ.ชลทัศน์ ต.บ่อหย่าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 6 กม.	6-ก.ย.-62 14.00 น.	34.1	410	3	33.90	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

แผ่นที่ 4

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

กันยายน 2562

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	SLA04	PEA 57-004862 ข.ไสรมย์ ถ.กาญจนวนิช ต.พะวง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	18-ก.ย.-62 18.00 น.	238	✓	
2	SLB02	หม้อแปลง PEA 53-005827 ถ.พัฒนาฝีมือแรงงาน ม.4 ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	21-ก.ย.-62 14.10 น.	231	✓	
3	SLC03	หม้อแปลง PEA 45-012619 หน้าศาลเขาวงกต(เก่า) ถ.ราชดำเนินนอก ต.บ่อয়ง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	23-ก.ย.-62 19.00 น.	233	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

แผ่นที่ 5

กันยายน 2562

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	SLA04	หม้อแปลง PEA 57-004862 ช.ไศลรัมย์ อ.กาญจนวณิช ต.พะวง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	18-ก.ย.-62 17.00 น.	391	✓	
2	SLB02	หม้อแปลง PEA 53-005827 ถ.พัฒนาฝีมือแรงงาน ม.4 ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	21-ก.ย.-62 15.00 น.	402	✓	
3	SLC03	หม้อแปลง PEA 45-012619 หน้าศาลเยาวชนฯ(เก่า) ถ.ราชดำเนินนอก ต.บ่อยาง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	23-ก.ย.-62 20.00 น.	395	✓	

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน กันยายน 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

2.มาตรฐานการให้บริการที่การบริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	92% 37 1					
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน(เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน กันยายน 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)		24,812					
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		24,812					
2.3.2ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		36,595					
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		36,595					
2.4จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ95	100%	100%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		61,407					
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		61,407					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน กันยายน 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

2.มาตรฐานการให้บริการที่การบริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-				
2.5ตอบข้อเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับร้องเรียน ภายใน30วันทำการ 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 - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		3 ไม่มี					

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติการตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าน้อยกว่า 3 วัน(ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%					
		2					
	100%	100%					
		2					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน กันยายน 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช่ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	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 กันยายน 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟรายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30(A) 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%	76%					
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		38					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		12					
- นอกเขตเมือง	100%	98%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		65					
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		1					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน กันยายน 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

หน้าที่ 9

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา					
3.2.1.2ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30(A) 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	ไม่ต้องรายงาน หัวข้อนี้						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ(ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน กันยายน 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

หน้าที่ 10

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 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือ ร้องเรียน							
3..3.1การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือ การเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	1				
3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน กันยายน 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

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					
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5วันทำการ(ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	33%					
		2					
		1					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.(ประจำเดือน กันยายน 2562)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14027

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.3.5 ระยะเวลาการจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟ - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	ไม่มี ไม่มี ไม่มี					
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืน กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		2,139					
เกิน 1 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		183					
เกิน 3 วันทำการ (ราย)							
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	ไม่มี					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะ เวลาที่กำหนด	100%	ไม่มี					
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)							
เกิน 10 วันทำการ (ราย)							