การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.สข. ถึง กฟจ.สงขลา
เลขที่ ต.3กฟจ.สข.(บค.) /2563 วันที่ 8 มิถุนายน 2563
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม 2563
เรียน ผจก.กฟจ.สงขลา

ผบค.สข. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม 2563 ซึ่งได้วางข้อมูลไว้ใน om.pea.co.th ของ กฟจ.สงขลา เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายราเชนทร์ สิทธิชัย)
หผ.บค.กฟจ.สข

ที่ ต.3กฟจ.สข.(บค) /2563
เรียน ประธานศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารฯ กฟจ.สงขลา
พคค.6 กฟจ.สข.

เพื่อทราบและดำเนินการนำข้อมูลขึ้น Website มาตรา9(1) ต่อไป

๙ มิ.ย.๖๓

แผนกบริการลูกค้า กฟจ.สงขลา
โทร 14027

7805	รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ เดือนพฤษภาคม2563	paper/20200607_220405_L04101_18.xlsx	 นายกฤตภาส จรัสแสงวัฒนา วศก. ผบค. กฟจ.สงขลา 2563-06-07 22:04:05 ยกเลิก	ยืนยันอนุมัติ

ปิดหน้าต่างนี้

หน่วยงาน : กฟจ.สงขลา (LO4101)

หัวข้อ : รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กวป. (ข้อที่ 18)

รีเฟรช | สร้างใหม่

**หากพบข้อมูลไม่ถูกต้อง กรุณากดปุ่ม รีเฟรช

รหัส	ชื่อเรื่อง	ชื่อไฟล์	ผู้บันทึก	ผู้อนุมัติ
953	รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ เดือนมกราคม 2563	paper/20200327_115838_L04101_18.pdf	 นายกฤตภาส จรัสแสงวัฒนา วศก. ผบค. กฟจ.สงขลา 2563-03-27 11:58:38	 นายราเชนทร์ สิทธิชัย หผ. ผบค. กฟจ.สงขลา 2563-04-10 10:50:56 ยกเลิก
954	รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ เดือนกุมภาพันธ์ 2563	paper/20200327_115959_L04101_18.pdf	 นายกฤตภาส จรัสแสงวัฒนา วศก. ผบค. กฟจ.สงขลา 2563-03-27 11:59:59	 นายราเชนทร์ สิทธิชัย หผ. ผบค. กฟจ.สงขลา 2563-04-10 10:51:17 ยกเลิก
2930	รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ เดือนมีนาคม 2563	paper/20200407_112006_L04101_18.pdf	 นายกฤตภาส จรัสแสงวัฒนา วศก. ผบค. กฟจ.สงขลา 2563-04-07 11:20:06	 นายราเชนทร์ สิทธิชัย หผ. ผบค. กฟจ.สงขลา 2563-04-10 10:51:33 ยกเลิก
6846	รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ เดือนเมษายน 2563	paper/20200519_101333_L04101_18.xlsx	 นายกฤตภาส จรัสแสงวัฒนา วศก. ผบค. กฟจ.สงขลา 2563-05-19 10:13:33	 นายราเชนทร์ สิทธิชัย หผ. ผบค. กฟจ.สงขลา 2563-05-22 09:17:10 ยกเลิก

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

พฤษภาคม 2563

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดันที่คำนวณได้ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลงด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	SLA	8	การประปาส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา ถ.กาญจนวนิช ม.10 ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 9 กม.	19-พ.ค.-63 11.00 น.	34.2	410.55	3	33.87	✓	
2	SLB	2	บริษัท เอ็นเอสโคลด์ สโตเรจ จำกัด ถ.เก้าเส้ง-จะนะ ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 6 กม.	19/ถ/2563 10.00 น.	34.3	409.58	3	33.79	✓	
3	SLC	3	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ถ.ราชดำเนิน ต.บ่อยาง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 9 กม.	19-พ.ค.-63 10.50 น.	34.8	412.12	3	34.00	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

แผ่นที่ 4

พฤษภาคม 2563

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	SLA01	หม้อแปลงเสริม บ้านโคกไร่ T299 PEA 57-010881 ต.พะวง อ.เมืองสงขลา ระยะห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	12-พ.ค.-63 19.10 น.	227	✓	
2	SLC02	ถ.วุฒิภูมิ1 PEA 38-010243 ต.บ่อยาง อ.เมืองสงขลา ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	16-พ.ค.-63 21.40 น.	229	✓	
3	SLB03	บ้านกลาง หม้อแปลง 54-014693 ม.5 ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา ระยะห่างจากหม้อแปลง 450 เมตร	12-พ.ค.-63 20.00 น.	228	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

แผ่นที่ 5

พฤษภาคม 2563

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	SLA01	หม้อแปลงเสริม บ้านโคกไร่ T299 PEA 57-010881 ต.พะวง อ.เมืองสงขลา ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	12-พ.ค.-63 19.00 น.	382	✓	
2	SLC02	ถ.วุฒิภูมิ1 PEA 38-010243 ต.บ่อยาง อ.เมืองสงขลา ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	16-พ.ค.-63 21.30 น.	386	✓	
3	SLB03	บ้านกลาง หม้อแปลง 54-014693 ม.5 ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา ระยะห่างจากหม้อแปลง 110 เมตร	12-พ.ค.-63 20.10 น.	388	✓	

2.มาตราฐานการให้บริการที่การบริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	96%					
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม (ครั้ง)		23					
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		1					
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	ไม่มี					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน(เรื่อง)		100%					
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		2					

2.มาตราฐานการให้บริการที่การบริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
2.3การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง							
2.3.1ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก2เดือนไม่เกินร้อยละ25	ไม่น้อยกว่า 98%	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		24,930					
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		24,930					
2.3.2ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		37,189					
-จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		37,189					
2.4จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ95	100%	100%					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		62,119					
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		62,119					

2.มาตราฐานการให้บริการที่การบริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงงาน	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% 10 ไม่มี					

3.มาตฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติการตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งดับไฟ	100%	100%					
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย)		10					
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าน้อยกว่า 3 วัน(ราย)							
การปฏิบัติงาน	100%	100%					
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		10					
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0					

3.มาตฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงงาน	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					

3.มาตฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงงาน	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%	85%					พนักงานตรวจสอบคำร้องไม่เพียงพอ และบางรายเป็นการชำระเงินก่อนตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		138					
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		25					
- นอกเขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		3					
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		0					

3.มาตฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงงาน	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)	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					

3.มาตฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงงาน	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					
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี					

3.มาตฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และแรงดันไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)							
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5วันทำการ(ราย)		2					M-63007417
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		ไม่มี					I-63005609

3.มาตฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	-	
3.3.5 ระยะเวลาการจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	ไม่มี					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		ไม่มี					
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		ไม่มี					
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืน กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		19					
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0					
- นอกเขตเมือง	100%	100%					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0					
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0					
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)							