



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.สช.

ถึง กฟจ.สช.

เลขที่ ต.3 กฟจ.สช.(บค.) /2563

วันที่ 11 สิงหาคม 2563

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม 2563

เรียน ผจก.กฟจ.สงขลา

ผบค.สช. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ มาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม 2563 เพื่อนำส่งข้อมูลขึ้นระบบ website ศูนย์พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร ของ กฟจ.สงขลา และ ระบบ om.pea.co.th ดังรายละเอียดแนบต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายราเชนทร์ สิทธิชัย)

ผบ.บค.สช.

ที่ ต.3กฟจ.สช.(บค.) /2563

เรียน ประธานศูนย์ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร, พคค.6 กฟจ.สงขลา

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการ
นำข้อมูลข่าวสารขึ้น Website ตามมาตรา 9(1) ต่อไป

(นายสาริต เรืองสังข์)

รจก.(ท) รักษาการแทน ผจก.สช.

11 ส.ค. 2563

แผนกบริการลูกค้า กฟจ.สงขลา

โทร. 14027

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดสายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

กรกฎาคม 2563

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	SLA	3	หน้าศูนย์รถยนต์onda ถ.กาญจนวนิช ต.พะวง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 5 กม.	11-ก.ค.-63 12.00 น.	34.6	418	3	34.50	✓	
2	SLB	1	หน้าเรือนจำจังหวัดสงขลา SLB01WS-06 ม.5 ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 8 กม.	11-ก.ค.-63 12.00 น.	34.0	411	3	33.90	✓	
3	SLC	1	หน้าห้องสมุดประชาชน SLC01WS-08 ถ.แหลมสนอ่อน ต.บ่อหย่าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากสถานี 14 กม.	11-ก.ค.-63 12.00 น.	34.6	417	3	34.44	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

แผ่นที่ 4
กรกฎาคม 2563

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	SLA03	หม้อแปลง PEA 37-014612 หมู่บ้านปาล์มสปริงส์ ถ.กาญจนวณิช ต.พะวง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	9-ก.ค.-63 18.00 น.	239	✓	
2	SLB01	หม้อแปลง PEA 39-005057 ถ.สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 12 ม.4 ต.เขาปู่ อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	10-ก.ค.-63 15.50 น.	241	✓	
3	SLC03	หม้อแปลง PEA 37-008070 หน้าวัดหัวบ่อใน ถ.รามวิถี ต.บ่อยาง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	8-ก.ค.-63 14.00 น.	235	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

แผ่นที่ 5
กรกฎาคม 2563

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)		ผลการวัดแรงดัน	
						ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	SLA03	หม้อแปลง PEA 37-014612 หมู่บ้านปาล์มสปริงส์ ถ.กาญจนวนิช ต.พะวง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	9-ก.ค.-63 18.10 น.	414	✓		
2	SLB01	หม้อแปลง PEA 39-005057 ถ.สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 12 ม.4 ต.เขาปู่ช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	10-ก.ค.-63 16.00 น.	417	✓		
3	SLC03	หม้อแปลง PEA 37-008070 หน้าวัดหัวป้อมใน ถ.รามวิถี ต.บ่อยาง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	8-ก.ค.-63 14.20 น.	407	✓		

2.มาตรฐานการให้บริการที่บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-	-	-	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง) 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน(เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 90% ไม่น้อยกว่า 80%	100% 51 0 ไม่มี	-	-	-	

2.มาตรฐานการให้บริการที่การบริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-	-	-	
2.3การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1ผู้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก2เดือนไม่เกินร้อยละ25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 2.3.2ผู้ไฟฟ้าในเขตเมืองในเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 2.4จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98% 100% 100%	100% 25,055 25,055 100% 37,149 37,149 100% 62,204 62,204	-	-	-	

2.มาตรฐานการให้บริการที่บริการทั่วไป(Overall Standards)

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

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-	-	-	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรม ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	ไม่มี				

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟของ 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 ภายใน 2 วันทำการ(ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ(ราย)	100% 100%	57% 21 16 97% 119 4				พนักงานตรวจสอบคำร้อง ไม่เพียงพอ และบางราย เป็นการชำระเงินก่อน ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้า ภายในอาคาร

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

หน้า 9

งาน / โครงการ	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) 3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ - ภายใน 35 วันทำการ (ราย) - เกิน 35 วันทำการ (ราย)	ไม่ต้องรายงานหัวข้อนี้ 100%	100%				

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

หน้า 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%	100%				
3.3 ระยะเวลาคอเบสของที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือ ร้องเรียน 3.3.1การโอนชื่อผู้ที่ใช้ไฟฟ้าและหรือ 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				

หน้า 11

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟือง กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-	-	-	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และแรงดันไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	0%				
		1				

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา				
3.3.5 ระยะเวลาการจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการใช้ไฟฟ้า	95%	ไม่มี				
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		ไม่มี				
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		ไม่มี				
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืน กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	ไม่มี				
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	ไม่มี				
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	ไม่มี				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
3.5 การจ่ายเงินค่ารับจ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	ไม่มี				
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)						
เกิน 10 วันทำการ (ราย)						