



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จากผบค.สข.

ถึงกฟจ.สงขลา

เลขที่ต.3กฟจ.สข.(บค)1147/2564

วันที่16 เมษายน 2564

เรื่องรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สงขลาประจำเดือนมีนาคม 2564

เรียนผจก.กฟจ.สงขลา

ผบค.สข. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือนมีนาคม 2564 เพื่อเผยแพร่ใน website ศูนย์พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการของกฟจ.สงขลา และ om.pea.co.th ดังรายละเอียดแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายปวิณ เชื้อเวจเจริญ)

ทผ.บค.

เรียนรจก.(บ).พคค.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายไชยชัย ชาญกุล)

รจก.(ท)กฟจ.สข.ปฏิบัติงานแทนผจก.กฟจ.สข.

16 เม.ย. 64

แผนกบริการลูกค้า

โทร.14067

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (ประจำปีเดือน มีนาคม 2564)
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14067

2. มาตรฐานการให้บริการที่การบริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เชิงตัวเลข		-	-	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากกระบบไฟฟ้าขัดข้องนั้นจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%				
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม (ครั้ง)		59.00				
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0.00				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	ไม่มี				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)						
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)						

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (ประจำปีเดือน มีนาคม 2564)
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14067

2.มาตรฐานการให้บริการที่การทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา	-	-	
2.3การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก2เดือนไม่เกินร้อยละ25	ไม่น้อยกว่า 98%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		24,800			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		24,800			
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองในมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		36,538			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		36,538			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ95	100%	100%			
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		61,338			
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		61,338			

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. (ประจำปีเดือน มีนาคม 2564)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14067

2.มาตรฐานการให้บริการที่บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					ปัญหาอุปสรรค
		เชิงขล	-				
2.5ตอบข้อเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับร้องเรียน ภายใน30วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 -สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 ทำการ (เร็ว) -ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ(เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	1				
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		ไม่มี					

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (ประจำปีเดือน มีนาคม 2564)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14067

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภคของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน(ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าน้อยกว่า 3 วัน(ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		100%	100%	50		
		100%	100%			

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (ประจำปีเดือน มีนาคม 2564)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14067

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟของ 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				

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (ประจำปีเดือน มีนาคม 2564)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14067

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้บริโภคของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30(A) 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	96%				
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		22				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		1				
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		110				
เกิน 5 วันทำการ(ราย)		0				

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (ประจำปีเดือน มีนาคม 2564)
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14067

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้อย่าง 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) 3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ(ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	ไม่ต้องรายงาน หัวข้อนี้	100%	100%					
		2						

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (ประจำปีเดือน มีนาคม 2564)
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14067

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ใช้ไฟของ กฟภ.(Guaranteed Standards of Performance)

หน้าที่ 10

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา		-	-	
3.2.2.2 หน้ขอแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2000 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี				
3.3 ระยะเวลาดตอบสนอ้งที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือ ร้องเรียน 3.3.1การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือ การเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100% 38 ไม่มี				
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100% 21 ไม่มี				

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.(ประจำปีเดือน มีนาคม 2564)
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14067

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ผู้ใช้ของ กฟผ.(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 เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ(ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี				

รายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. (ประจำปีเดือน มีนาคม 2564)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133 ภายใน 14067

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟของ กฟผ.(Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		สงขลา			
3.3.5 ระยะเวลาการจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	ไม่มี ไม่มี ไม่มี	-	-	-
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืน กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ชำระเงิน 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 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	ไม่มี			
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)					
เกิน 10 วันทำการ (ราย)					