



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จากชผ.บค.กฟจ.สข.

เลขที่ต.3กฟจ.สข.(บค)1452/2564

เรื่องรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. ประจำเดือนเมษายน 2564 ไตรมาส 2/2564

ถึงผจก.กฟจ.สข.

วันที่11 พฤษภาคม 2564

เรียนผจก.กฟจ.สข.

ตามได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. และให้สรุปข้อมูลรายงานผลประจำทุกเดือนนั้น

ปัจจุบันได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. ประจำเดือนเมษายนไตรมาส 2/2564 และได้สรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนดพร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ OM (om.pea.co.th) แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้วทั้งนี้ส่วนเกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดไฟล์ (ดังรายละเอียดแนบ) เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ใน website ศูนย์พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายสรายุทธจุลจินดา)

ชผ.บค.

เรียนรจก.(บ),พคค.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป



(นายโชคชัยชาญกุล)

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

11 พ.ค. 64

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	#VALUE!	#VALUE!	100.00%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	52	xx	xx	52		
- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	0	xx	xx	0		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	1	xx	xx	1		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	0	xx	xx	0		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	99.18%	#VALUE!	#VALUE!	99.18%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)	26,204	xx	xx	26,204		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	26,421	xx	xx	26,421		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	99.66%	#VALUE!	#VALUE!	99.66%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย)	37,061	xx	xx	37,061		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	37,187	xx	xx	37,187		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	99.99%	#VALUE!	#VALUE!	99.99%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	62,941	xx	xx	62,941		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	62,949	xx	xx	62,949		

2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100%	
2.6	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ตามหนังสือเลขที่ กวป.(ว) 527/ 2561 ล.ร. 25 มี.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จาก กบพ.
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ไตรมาส 2	ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.			
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า ของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)							
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100%		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		2	xx	xx	2		
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	xx	xx	0		
การปฏิบัติงาน	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		2	xx	xx	2		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0	xx	xx	0		

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100%	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) การมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเครื่องหมายดัดแปลง 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง - ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100.00%	

3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส								ตามหนังสือเลขที่ กาบ(จบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง	
- เขตเมือง		100%							
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)									
เกิน 2 วันทำการ (ราย)									
- นอกเขตเมือง		100%							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)									
เกิน 5 วันทำการ (ราย)									
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)									
3.2.2.1 หน้แปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีอ		100%		100%		#VALUE!		#VALUE!	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)				5		xx		xx	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)				0		xx		xx	
3.2.2.2 หน้แปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีอ		100%		#DIV/0!		#VALUE!		#VALUE!	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีอ									
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)				0		xx		xx	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)				0		xx		xx	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน									
3.3.1 การโอนชื่อผู้ซื้อไฟฟ้า และการหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100%		100%		#VALUE!		#VALUE!	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)				48		xx		xx	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)				0		xx		xx	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100%		100%		#VALUE!		#VALUE!	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)				25		xx		xx	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)				0		xx		xx	

3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้าการประพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้แจ้งไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	1	xx	xx	xx	1	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	xx	xx	xx	0	
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้าขนาดเล็ก) การขอใช้ไฟฟ้า	95%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการช่วยเหลือให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าการันตีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	0	xx	xx	xx	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	0	xx	xx	xx	0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	0	xx	xx	xx	0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)	0	xx	xx	xx	0	
- นอกเขตเมือง	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	0	xx	xx	xx	0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	0	xx	xx	xx	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	0	xx	xx	xx	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0	xx	xx	xx	0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	0	xx	xx	xx	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)	0	xx	xx	xx	0	

กรอก เฉพาะที่มีสัญลักษณ์ XX

#VALUE!

01/00/00	01/00/00	
01/00/00	#VALUE!	
01/00/00	01/00/00	
#VALUE!	#VALUE!	
01/00/00	01/00/00	01/00/00
#VALUE!	01/00/00	
01/00/00	01/00/00	
01/00/00	01/00/00	
01/00/00	01/00/00	
01/00/00	01/00/00	
01/00/00	01/00/00	
01/00/00	01/00/00	

แบบฟอร์ม จป. (ผก.) 45 - 02/16

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

ประจำเดือน เมษายน 2564

มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

- ## 1. มาตราฐานด้านเทคนิคของ กพท. (Technical Standard)

- 1.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดขาย - ภาย) พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

[illegible]

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ตีพิมพ์ลงในเว็บไซต์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

แบบฟอร์ม ร.ป. (ผ.ก.) 45 - 03/16

1. มาตราฐานด้านเทคนิคของ กพท. (Technical Standard)

ผลิตแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน เมษายน 2564

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดชี้ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟภ.สงขลา	หมู่ 2 ตำบลพะวง ถนนลพบุรีราเมศวร์ มิเตอร์ PEA 27277736	20 เมษายน 2564	227.00	✓	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA 53-006056 ขนาด 100 kVA ระยะทางประมาณ 590 เมตร	16.30 น.			
2	กฟภ.สงขลา	บ้านแหลมเตียน มิเตอร์ PEA 22689185	15 เมษายน 2564	230.50	✓	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA 63-009347 ขนาด 100 kVA ระยะทางประมาณ 370 เมตร	17.35 น.			
3	กฟภ.สงขลา	ถนนทะเลหลวง มิเตอร์ PEA 23361231	26 เมษายน 2564	226.00	✓	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA 35-004202 ขนาด 250 kVA ระยะทางประมาณ 260 เมตร	19.30 น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

ประจำเดือน เมษายน 2564

แบบฟอร์ม ฎป. (ผก.) 45 -05/16

- มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)
- 1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
- พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ตามการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟจ.สงขลา	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) หมู่ 2 ตำบลพะวง ถนนลพบุรีราเมศวร์ มิเตอร์ PEA 27277736	20 เมษายน 2564 16.40 น.	398.00	✓	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA 53-006056 ขนาด 100 kVA ระยะทางประมาณ 590 เมตร				
2	กฟจ.สงขลา	บ้านแหลมเคียน มิเตอร์ PEA 22689185	15 เมษายน 2564 17.45 น.	400.60	✓	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA 63-009347 ขนาด 100 kVA ระยะทางประมาณ 370 เมตร				
3	กฟจ.สงขลา	ถนนทะเลหลวง มิเตอร์ PEA 23361231	26 เมษายน 2564 19.35 น.	397.00	✓	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA 35-004202 ขนาด 250 kVA ระยะทางประมาณ 260 เมตร				