



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จากฉผ.บค.สข.

เลขที่ต.3กฟจ.สข.(บค)4124/2564

เรื่องรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. ประจำปีเดือนตุลาคม 2564 ไตรมาส 4/2564

เรียนผจก.กฟจ.สข. ผ่านผ.บค.สข.

ถึงผจก.กฟจ.สข.

วันที่10 พฤศจิกายน 2564

ตามได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. และให้สรุปข้อมูลรายงานผลประจำทุกเดือนนั้น

ปัจจุบันได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. ประจำปีเดือนตุลาคมไตรมาส 4/2564 และได้สรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนดพร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ OM(om.pea.co.th)แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้วทั้งนี้ส่วนเกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดไฟล์(ดังรายละเอียดแนบ)เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ใน website ศูนย์พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสรายุทธจุลจินดา)

ชผ.บค.สข.

เรียนรจก.(บ),พคค.

เพื่อทราบ/ดำเนินการต่อไป

(นายไชยชัยชาญกุล)

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

10 พ.ย. 64

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	#VALUE!	#VALUE!	100.00%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		45	xx	xx	45	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	xx	xx	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	#DIV/0!	100%	100%	#DIV/0!	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	xx	xx	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	xx	xx	0	

2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98% 100% ไม่น้อยกว่า 95%	96.92% 26,916 27,771 99.68% 37,298 37,416 98.93% 64,488 65,187	#VALUE! xx xx #VALUE! xx xx #VALUE! xx xx	#VALUE! xx xx #VALUE! xx xx #VALUE! xx xx	96.92% 26,916 27,771 99.68% 37,298 37,416 98.93% 64,488 65,187	96.92% 26,916 27,771 99.68% 37,298 37,416 98.93% 64,488 65,187
--	---	---	--	--	---	---

2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 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 ร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%				ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) 3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4

การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100%	100%
						1
						0
						100%
						1
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%	100%
						127
						0
						127
						0
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า						

(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100.00%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		20	xx	xx	20	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	xx	xx	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100.0%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		150	xx	xx	150	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	xx	xx	0	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- 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 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	#VALUE!	#VALUE!	100%	
ตามหนังสือเลขที่ กวป.(จป) 527/ 2561						
ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม						
มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน						
ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง						
มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง						
และ นอกเขตเมือง						

ภายใน 35 วันทำการ (ราย)			3	xx	xx	3
เกิน 35 วันทำการ (ราย)			0	xx	xx	0
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	#DIV/0!		#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)			0	xx	xx	0
เกิน 55 วันทำการ (ราย)			0	xx	xx	0
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนข้อใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%		#VALUE!	#VALUE!	100%
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)			53	xx	xx	53
เกิน 15 วันทำการ (ราย)			0	xx	xx	0
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%		#VALUE!	#VALUE!	100%
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			33	xx	xx	33
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			0	xx	xx	0
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%		#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			0	xx	xx	0
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0	xx	xx	0

3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	100% 0 0 95% 0 0	100% xx xx #DIV/0! xx xx	#VALUE! xx xx #VALUE! xx xx	#DIV/0! 0 0 #DIV/0! 0 0	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง - ภายใน 1 วันทำการ (ราย) - เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน 3 วันทำการ (ราย) - เกิน 3 วันทำการ (ราย) 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ - ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100% 100% 98 0 100% 16 xx 100% 0 0	#VALUE! xx xx #VALUE! xx xx #VALUE! xx xx	#VALUE! xx xx #VALUE! xx xx #VALUE! xx xx	100% 98 0 100% 16 0 #DIV/0! 0 0	

3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	#DIV/0!	#VALUE!	#VALUE!	#DIV/0!	#VALUE/0!
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	xx	xx	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	xx	xx	0	

กรอก เฉพาะที่มีสัญลักษณ์ XX

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน ตุลาคม 2564

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

- 1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - 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 9 ตำบลเกาะยอ มิเตอร์ PEA 23291040 ห่างจากหม้อแปลง PEA 44-001756 ขนาด 100 kVA ระยะทางประมาณ 150 เมตร	8 ตุลาคม 2564 16.35 น.	227.00	✓	-
2	กฟภ.สงขลา	หมู่ 2 ตำบลพะวง PEA 26340528 ห่างจากหม้อแปลง PEA 40-024404 ขนาด 50 kVA ระยะทางประมาณ 50 เมตร	14 ตุลาคม 2564 17.40 น.	228.00	✓	-
3	กฟภ.สงขลา	หมู่ 3 ตำบลเขาปู่ช้าง มิเตอร์ PEA 6000288540 ห่างจากหม้อแปลง PEA 59-027914 ขนาด 250 kVA ระยะทางประมาณ 100 เมตร	20 ตุลาคม 2564 19.30 น.	230.00	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน ตุลาคม 2564

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) 45 -05/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

I. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

- 1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟพ.สงขลา	หมู่ 9 ตำบลเกาะยอ มิเตอร์ PEA 23291040 (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) ห่างจากหม้อแปลง PEA 44-001756 ขนาด 100 KVA ระยะทางประมาณ 150 เมตร	8 ตุลาคม 2564 16.45 น.	396.00	✓	-
2	กฟพ.สงขลา	หมู่ 2 ตำบลพะวง PEA 26340528 ห่างจากหม้อแปลง PEA 40-024404 ขนาด 50 kVA ระยะทางประมาณ 50 เมตร	14 ตุลาคม 2564 17.50 น.	397.00	✓	-
3	กฟพ.สงขลา	หมู่ 3 ตำบลเขาปู่ช้าง มิเตอร์ PEA 6000288540 ห่างจากหม้อแปลง PEA 59-027914 ขนาด 250 kVA ระยะทางประมาณ 100 เมตร	20 ตุลาคม 2564 19.35 น.	400.00	✓	-