



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.สข.

ถึง กฟจ.สงขลา

เลขที่ ต.3กฟจ.สข.(บค.)1887/2566

วันที่ 26 พฤษภาคม 2566

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟจ.สงขลา ประจำเดือน เมษายน 2566

เรียน ผจก.กฟจ.สงขลา

ตามที่ ผบค.สข.

ได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟจ.สงขลา และให้สรุปข้อมูลรายงานผลประจำทุกเดือน นั้น

ผบค.สข. ได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟจ.สงขลา ประจำเดือน เมษายน 2566 ไตรมาส 2/2566 และได้สรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนด พร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ OM (om.pea.co.th) แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ส่วนเกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดไฟล์ (ดังรายละเอียดแนบ) เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ใน website ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายกฤตภาส จรัสแสงวัฒนา)

ชม.บค.สข. ปฏิบัติงานแทน ผบ.บค.สข.

เรียน รจก.(ท.), รจก.(บ.), ทผ.ทุกแผนก ,ศรช.8
กฟจ.สข. และ พคค.6 กฟจ.สข.

เพื่อทราบ และดำเนินการลงข้อมูลในเวปไซด์ศูนย์
พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ ต่อไป

Issued by: PEA Certification Authority

Digitally Signed by: นายพงศ์กร ตันตวิรัช Date: 26/05/2566 14:16:42

(นายพงศ์กร ตันตวิรัช)

ผจก.กฟฟ.2กฟจ.สข.

26 พ.ค. 66

แผนกบริการลูกค้า
โทร. (43)14035

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

Issued by: PEA Certification Authority

Digitally Signed by: นายพงศ์กร คันดีวิทย์ Date: 26/05/2566 14:16:42

**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330137 ต่อ3**

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รายงานข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)							
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 69) - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%		
		38			38		
		0			0		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) (หน้า 132) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
		2	0	0	2		
		0	0	0	0		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง (หน้า 73)							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	99.82%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
		27,710			0		
		27,760			0		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	99.64%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
		37,800			0		
		37,937			0		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน (หน้า 77) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	99.70%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
		65,500			0		
		65,697			0		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 (หน้า 80) - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	100.00%	100.00%	#DIV/0!	100.00%		
		3					
		0					
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 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.	
		x	x	x			
		x	x	x			

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) 3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 88) การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	100%	#DIV/0!		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 95) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดอขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง (หน้า 104) ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง (หน้า 108) ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%		
	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100.0%		

3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%					ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มี.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง	
	100%						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เครือ)	100%	100%	#DIV/0!	100%	100%		
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เครือ(หน้า 116) ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)		1 0	0 0	0 0	1 0		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครือ แต่ไม่เกิน 2,000 เครือ (หน้า 119) ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
		0 0	0 0	0 0	0 0		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน (หน้า 125) หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		
		15 0			15 0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (หน้า 130) ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		
		37 0			37 0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ(หน้า 132) แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		
		2 0	0 0	0 0	2 0		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน (หน้า 138) เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		
		1 0			1 0		
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	100%	100%	ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	
		0 0	0 0	0 0	0 0		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) (หน้า 144)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							

- เขตเมือง	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		345			345		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0			0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		114			114		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0			0		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (หน้า 150)	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	100%	100%	100%	100%	100%		
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด							
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 - 03/16

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

[illegible]

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน เมษายน 2566

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 - 04/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (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		ผู้รายงาน ข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	กฟภ.สงขลา	TR. 38-019578 ขนาด 250 kVA หมู่บ้านทุ่งทอง ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	19/04/66 14.00 น.	229.00	TRUE	-	
2	กฟภ.สงขลา	TR. 54-015903 ขนาด 160 kVA ช.สวนสน ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	21/04/66 11.00 น.	230.67	TRUE	-	
3	กฟภ.สงขลา	TR. 53-006227 ขนาด 160 kVA ชุมชนหน้าวิทยาลัยเทคโนโลยีสงขลา ถ.ริมทางรถไฟ ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	25/04/66 09.00 น.	229.33	TRUE	-	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45-05/16

ประจำเดือน เมษายน 2566

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงาน ข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	กฟจ.สงขลา	TR. 38-019578 ขนาด 250 kVA หมู่บ้านทุ่งทอง ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	19/04/66 14.00 น.	395.00	TRUE	-	
2	กฟจ.สงขลา	TR. 54-015903 ขนาด 160 kVA ข.สวนสน ถ.กาญจนาภิเษย ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	21/04/66 11.00 น.	396.67	TRUE	-	
3	กฟจ.สงขลา	TR. 53-006227 ขนาด 160 kVA ชุมชนหน้าวิทยาลัยเทคโนโลยีสงขลา ถ.ริมทางรถไฟ ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	25/04/66 09.00 น.	401.00	TRUE	-	

