



ด่วนมาก

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก วศก.7 ผบส.กฟส.สข.

ถึง ผจก.กฟส.สข.

เลขที่ ต.3กฟส.สข.(บส.)2138/2567

วันที่ 08 กรกฎาคม 2567

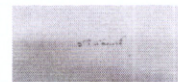
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.สข. ประจำเดือน มิถุนายน 2567

เรียน ผจก.กฟส.สข. ผ่าน ผผ.บส.สข.

ตามที่ได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.สข. และให้สรุปข้อมูลรายงานผลประจำทุกเดือน นั้น

ปัจจุบันได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.สข. ประจำเดือน มิถุนายน 2567 ไตรมาส 2/2567 และได้สรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนดพร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ OM (om.pea.co.th) แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ส่วนเกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดไฟล์ (ดังรายละเอียดแนบ) เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ใน website ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



(นายรวีวัฒน์ หมุ่มพัยค์)

วศก.7 ผบส.กฟส.สข.

เรียน รจก.(ท.ล.), นก.9, ศร.8, ผชน.8 และ ผผ.

เรียน อก.บล.(ต3)

ทุกแผนก

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

เพื่อทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการลงข้อมูล

ใน website ศูนย์ พ.ร.บ.ฯ ต่อไป

จรรยา

(นางจรรยา ศรี ทัพพะวาสน์)

รจก.(ล)กฟส.สข. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.สข.

08 ก.ค. 67

จรรยา

(นางจรรยา ศรี ทัพพะวาสน์)

รจก.(ล)กฟส.สข. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.สข.

08 ก.ค. 67

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองสงขลา โทร 074-330133

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)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100.0%	100.00%	100.00%		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		41	9	4	54		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0	0	0	0		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) (หน้า 132)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		7	2	6	15		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง (หน้า 73)							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	99.52%	99.39%	98%	99.06%		
ทุกราย							
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)		28,342	28,333	28,095	84,770		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		28,479	28,506	28,589	85,574		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	99.61%	99.67%	98.72%	99.33%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)		37,966	38,033	37,686	113,685		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		38,114	38,158	38,176	114,448		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน (หน้า 77)	ไม่น้อยกว่า 95%	99.56%	99.56%	98.53%	99.22%		
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95							
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		66,302	66,366	65,781	198,449		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		66,593	66,660	66,765	200,018		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ	ไม่น้อยกว่า 100%	100.00%	100.00%	ไม่มี	100.00%		
ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 (หน้า 80)							
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		7	3	0	10		
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61	
ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90						เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที		x	x	x	x	ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที		x	x	x	x	รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.	
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 88)	100%	100%	100%	100%	100%		
การแจ้งดับไฟ							
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า							
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		35	13	4	52		
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0		
การปฏิบัติงาน	100%	83%	92%	100%	87%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		30	12	4	46		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		5	1	0	6		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 95)	100%	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดือร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง (หน้า 104)	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		8	13	7	28		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง (หน้า 108)	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		58	80	36	174		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						ตามหนังสือเลขที่ กวป.(ทบ) 527/ 2561 ส.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่คือรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กกว่า 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 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ(หน้า 116)	100%	ไม่มี	100%	ไม่มี	100%		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ (หน้า 119)	100%	100.00%	ไม่มี	ไม่มี	100%		
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		4	0	0	4		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน (หน้า 125)	100%	100%	100%	100%	100%		
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า							
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		37	46	33	116		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (หน้า 130)	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		62	26	50	138		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ(หน้า 132)	100%	100%	100%	ไม่มี	100%		
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		7	2	0	9		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน (หน้า 138)	100%	ไม่มี	100%	ไม่มี	100%		
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)	95%	100%	100%	ไม่มี	100%	ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	
การขอใช้ไฟฟ้า							
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		1	2	0	3		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีงดจ่ายไฟฟ้า (นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) (หน้า 144)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1,327	1,096	1,185	3,608		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		105	326	275	706		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (หน้า 150)	100%	ไม่มี	100%	ไม่มี	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	1	0	1		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองสงขลา

แบบฟอร์ม จป. (ผก.) 45 - 02/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย) พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงานข้อมูล
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้ มาตรฐาน	
xx	xx	xx	xx	TRUE	-	
	(ในพื้นที่ ไม่มีสถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ)					

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน มิถุนายน 2567

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ - ชาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ๑ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ๑	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงานข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	กฟภ.สงขลา	นางสาวพนีย์ วิบุลย์พันธ์ PEA no. 6602641124 49/1 ทะเลหลวง 14 ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา ห่างจากหม้อแปลง PEA65-007201 100kVA ประมาณ 200 เมตร	28 มิ.ย. 67 11.00 น.	233.00	TRUE	-	-
2	กฟภ.สงขลา	นางสาวชุตติกาญจน์ ขุนกาญจน์ PEA no. 6500547819 181/69 ม.5 ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา ห่างจากหม้อแปลง PEA65-007187 160kVA ประมาณ 250 เมตร	29 มิ.ย. 67 16.00 น.	221.00	TRUE	-	-
3	กฟภ.สงขลา	นางสาวรัตนา ไพโรจน์ PEA no. 6500547819 239 ม.9 ต.เกาะแก้ว อ.เมือง จ.สงขลา ห่างจากหม้อแปลง PEA26-012144 100kVA ประมาณ 150 เมตร	29 มิ.ย. 67 16.00 น.	222.00	TRUE	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองสงขลา
ประจำเดือน มิถุนายน 2567

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ๑ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ๑	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงานข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	กฟภ.สงขลา	ยี่ริง จักกิด PEA no. 29110697 หจก.มอนทาเรสดีเต็นส์ ถ.สะเดา ต.บ่อหย่าง อ.เมือง จ.สงขลาตำแหน่งวัด 57/80 ม.6 ถ.สงขลา-นาทวี ต.เขารูปช้าง ตำแหน่งวัดแรงดันที่ต้นหม้อแปลง	24 มิ.ย. 67 11.00 น.	402.00	TRUE	-	-
2	กฟภ.สงขลา	นางมณทิศา ชุมพัญญ์ PEA no. 23022603 57/333 ม.3 ต.พะวง ตำแหน่งวัดแรงดัน 200 เมตรจากต้นหม้อแปลง	24 มิ.ย. 67 12.00 น.	381.00	TRUE	-	-
3	กฟภ.สงขลา	นายอัศรพนธ์ กิติโกระ PEA no. 23022603 303/64 ม.8 ต.เขารูปช้าง ตำแหน่งวัดแรงดัน 200 เมตรจากต้นหม้อแปลง	24 มิ.ย. 67 14.00 น.	388.00	TRUE	-	-