



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ชผ.บค.สช.

ถึง ผจก.กฟจ.สช.

เลขที่

วันที่ 09 กรกฎาคม 2564

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ
กฟจ.สช.ประจำเดือน มิถุนายน 2564 ไตรมาส 2/2564

เรียน ผจก.กฟจ.สช. ผ่าน หผ.บค.สช.

ตามได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน
ตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟจ.สช. และให้สรุปข้อมูล
รายงานผลประจำทุกเดือน นั้น

ปัจจุบันได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน
คุณภาพบริการของ กฟจ.สช.ประจำเดือน มิถุนายน ไตรมาส 2/2564
และได้สรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนด พร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ
OM(om.pea.co.th)แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ส่วนเกี่ยวข้องสามารถ
ดาวน์โหลดไฟล์(ดังรายละเอียดแนบ)เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ใน
website ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้อง
ดำเนินการต่อไป

รศก-สช

๕๐.๕๐๖๖๖/๖๖๖

-๖๖๖๖/๖๖๖๖

(นายสำราญ ชุนฤทธิ์)
ผจก.กฟจ.สงขลา

๙/๐๗/๖๔

(นายสรายุทธ จุลจินดา)
ชผ.บค.สช.

แผนกบริการลูกค้า
โทร. 14067

564 19:54:00

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 69)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	97.6%	100.00%	99.15%	หม้อแปลงหมู่บ้านปุนธารีย์ชำรุด TR 41-006767
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		52	42	23	117	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		0	1	0	1	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) (หน้า 132)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	#DIV/0!	100%	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		1	0	2	3	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	

2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง (หน้า 73)						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	99.18%	99.98%	99.28%	99.48%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		26,204	26,464	26,360	79,028	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		26,421	26,468	26,551	79,440	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	99.66%	99.98%	100%	100.00%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		37,061	37,307	37,367	111,735	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		37,187	37,315	37,235	111,737	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน (หน้า 77)	ไม่น้อยกว่า 95%	99.99%	99.97%	99.98%	99.98%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		62,941	63,104	63,235	189,280	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		62,949	63,120	63,248	189,317	

ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 88) การแจ้งดับไฟ 100% 100% #DIV/0! #DIV/0! 100% - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) 2 0 0 2 - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) 0 0 0 0 การปฏิบัติงาน 100% 100% #DIV/0! #DIV/0! 100% - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) 2 0 0 2 - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) 0 0 0 0						
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 95) 100% 100% 100% 100% 100% - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) 21 6 1 28 - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) 0 0 0 0						

3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง (หน้า 104) 100% ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง (หน้า 108) 100% ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
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)						ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						

3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ(หน้า 116) ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		5	5	5	15	
		0	0	0	0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ (หน้า 119) ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน (หน้า 125) หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		48	62	99	209	
		0	0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (หน้า 130) ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	78.57%	90.63%	
		25	11	28	64	
		0	0	6	6	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ(หน้า 132) แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	100%	100%	
		2	0	4	6	
		0	0	0	0	

3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน (หน้า 138) เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
		1	1	0	2	
		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าน้ำบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	ในกรณีที่ กฟภ. 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%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (หน้า 150)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

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

กรอก เฉพาะที่มีสัญลักษณ์ XX

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) 45 - 02/16

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

ประจำเดือน มิถุนายน 2564

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย) พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 - 03/16

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า ฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย			
					ที่สถานี ฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน 31.3 - 34.7 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน		
1	สงขลา 1	SLA03	หมู่ 10 ตำบลเขารูปช้าง PEA 61-001166 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 1 ประมาณ 8.4 กม.	14 มิถุนายน 2564 17.15 น.	33.88	400.00	3	33.00	✓	-		
2	สงขลา 2	SLB09	หมู่ 1 ตำบลนาทับ PEA 55-008936 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 2 ประมาณ 7.6 กม.	22 มิถุนายน 2564 18.10 น.	33.60	400.00	3	33.00	✓	-		
3	สงขลา 3	SLC04	ถนนราษฎร์อุทิศ 1 ซ้าง บริษัทคิงพิชเชอร์ PEA 54-016019 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 3 ประมาณ 6.98 กม.	28 มิถุนายน 2564 20.00 น.	33.90	400.00	3	33.00	✓	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน มิถุนายน 2564

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) 45 -05/16

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 10 ตำบลเขารูปช้าง มิเตอร์ PEA 6100027306 ห่างจากหม้อแปลง PEA 61-001166 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 100 เมตร	14 มิถุนายน 2564 16.45 น.	230.00	✓	-
2	กฟภ.สงขลา	หมู่ 1 ตำบลนาทับ มิเตอร์ PEA 27649023 ห่างจากหม้อแปลง PEA 55-008936 ขนาด 100 kVA ระยะทางประมาณ 280 เมตร	22 มิถุนายน 2564 17.55	228.00	✓	-
3	กฟภ.สงขลา	ถนนราษฎร์อุทิศ 1 ซ้าง บริษัทคิงฟิชเชอร์ PEA 29109940 ห่างจากหม้อแปลง PEA 54-016019 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 180 เมตร	28 มิถุนายน 2564 19.45 น.	229.00	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน มิถุนายน 2564

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 -05/16

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 ฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟภ.สงขลา	หมู่ 10 ตำบลเขารูปช้าง มิเตอร์ PEA 6100027306 ห่างจากหม้อแปลง PEA 61-001166 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 100 เมตร	14 มิถุนายน 2564 16.50 น.	400.00	✓	-
2	กฟภ.สงขลา	หมู่ 1 ตำบลนาทับ มิเตอร์ PEA 27649023 ห่างจากหม้อแปลง PEA 55-008936 ขนาด 100 kVA ระยะทางประมาณ 280 เมตร	22 มิถุนายน 2564 17.35	398.00	✓	-
3	กฟภ.สงขลา	ถนนราษฎร์อุทิศ 1 ซ้าง บริษัทคิงฟิชเชอร์ PEA 29109940 ห่างจากหม้อแปลง PEA 54-016019 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 180 เมตร	28 มิถุนายน 2564 19.30.	399.00	✓	-