



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จากชม.บค.สข.

เลขที่ต.3กฟจ.สข.(บค)3286/2564

เรื่องรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. ประจำปีเดือนสิงหาคม 2564 ไตรมาส 3/2564

เรียนผจก.กฟจ.สข. ผ่านชม.บค.สข.

ถึงผจก.กฟจ.สข.

วันที่10 กันยายน 2564

ตามได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. และให้สรุปข้อมูลรายงานผลประจำทุกเดือนนั้น

ปัจจุบันได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. ประจำปีเดือนสิงหาคมไตรมาส 3/2564 และได้สรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนดพร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ OM(om.pea.co.th)แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้วทั้งนี้ส่วนเกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดไฟล์(ดังรายละเอียดแนบ)เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ใน website ศูนย์พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสรายุทธจุลจินดา)

ชม.บค.สข.

เรียนรจก.(บ),พคค.

เพื่อทราบ/ดำเนินการต่อไป

(นายโชคชัยชาญกุล)

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

10 ก.ย. 64

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 69)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.0%	#VALUE!	100.00%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		59	56	xx	115	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0	0	xx	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) (หน้า 132)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	#DIV/0!	#VALUE!	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		2	0	xx	2	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	xx	0	

2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง (หน้า 73)				
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99.03%	100.00%	#VALUE!
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		26,366	26,694	xx
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		26,625	26,694	xx
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	99.79%	99.997%	#VALUE!
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		37,342	37,428	xx
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		37,420	37,429	xx
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน (หน้า 77)	ไม่น้อยกว่า 95%	98.94%	98.94%	#VALUE!
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95				
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		63,367	63,440	xx
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		64,045	64,122	xx

2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 (หน้า 80) - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - 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.
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าระดับกับผู้ใช้ไฟฟ้า 3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 88) การแจ้งตัดไฟ		100%	100%	#VALUE!	100%	

3.1.2 การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ สำหรับผู้เช่าไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 95)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้เช่าไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้เช่าไฟฟ้าชำระเงินและ						

ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง	(หน้า 104)	100%	100%	#VALUE!	100.00%
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		10	12	xx	22
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0
- นอกเขตเมือง	(หน้า 108)	100%	100%	#VALUE!	100.0%
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		127	129	xx	256
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0

3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตาหรือขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วป) 527/ 2561
- เขตเมือง	100%					ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง
- นอกเขตเมือง	100%					มีเตาหรือขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						และ นอกเขตเมือง
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ(หน้า 116)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		8	1	xx	9	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ (หน้า 119)	100%	100%	#DIV/0!	#VALUE!	100%	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		1	0	xx	1	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0	
3.3 ระยะเวลาคาดบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน (หน้า 125)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		37	45	xx	82	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0	

3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (หน้า 130) ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	100%	#VALUE!	100%	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ(หน้า 132) แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	#VALUE!	100%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน (หน้า 138) เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#VALUE!	#DIV/0!	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	#DIV/0!	#DIV/0!	#VALUE!	#DIV/0!	ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกต้องจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) (หน้า 144) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	

3.4.2 ผู้ใช้ฟรีรายใหญ่ (หน้า 150)	ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย)		1	4	xx	5	
	- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		1	3	xx	4	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#VALUE!	#DIV/0!	
	เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0	
	เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0	

แบบฟอร์ม ร.ป. (ผก.) 45 - 02/16

ประจำเดือน สิงหาคม 2564

มาตรา ๖๖ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดเชื่อมต่อ - ขยาย) พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินงาน ตามพระราชบัญญัติแพทยสภา พ.ศ. ๒๕๖๑ ภายใต้ทุกจุดเน้นได้มาตามฐาน

[illegible]

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิภาคบริการของ กฟผ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

แบบฟอร์ม จป. (ผก.) 45 - 03/16

ประจำเดือน สิงหาคม 2564

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า ฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ต้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี ฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ต้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	สงขลา 1	SLA05	หมู่ 3 ตำบลพะวง PEA 57-004862 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 1 ประมาณ 2 กม.	10 สิงหาคม 2564 17.00 น.	33.60	400.00	3	33.00	✓	-
2	สงขลา 2	SLB08	หมู่ 7 ตำบลจารูปช้าง PEA 63-032993 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 2 ประมาณ 10.6 กม.	16 สิงหาคม 2564 18.15 น.	33.90	400.00	3	33.00	✓	-
3	สงขลา 3	SLC02	ถนนชัยมงคล ตำบลบ่อยาง PEA 37-008105 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 3 ประมาณ 6.4 กม	28 สิงหาคม 2564 20.00 น.	33.70	400.00	3	33.00	✓	-

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน สิงหาคม 2564

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 - 04/16

มาตรฐานคุณภาพการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.สงขลา	หมู่ 3 ตำบลพะวง มิเตอร์ PEA 27986808 ห่างจากหม้อแปลง PEA 57-004862 ขนาด 100 kVA ระยะทางประมาณ 450 เมตร	10 สิงหาคม 2564 16.30 น.	218.00	✓	-
2	กฟผ.สงขลา	หมู่ 7 ตำบลเขารูปช้าง PEA 6300874330 ห่างจากหม้อแปลง PEA 63-032993 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 140 เมตร	16 สิงหาคม 2564 17.35 น.	228.00	✓	-
3	กฟผ.สงขลา	ถนนชัยมงคล ตำบลบ่อยาง มิเตอร์ PEA 20570882 ห่างจากหม้อแปลง PEA 37-008105 ขนาด 250 kVA ระยะทางประมาณ 214 เมตร	28 สิงหาคม 2564 19.30 น.	224.00	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน สิงหาคม 2564

แบบฟอร์ม จป. (ผ.ภ.) 45 -05/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

- 1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่สื่อ - ขยาย)
- พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายผลการดำเนินการ ด้านการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดขอขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟจ.สงขลา	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) บ้านนาโหนด ตำบลพะวง มิเตอร์ PEA 5700568917	10 สิงหาคม 2564 16.45 น.	379.00	✓	-
2	กฟจ.สงขลา	หมู่ 7 ตำบลเขาปู่ช้าง PEA 6300874330	16 สิงหาคม 2564 17.45 น.	398.00	✓	-
3	กฟจ.สงขลา	ถนนชัยมงคล ตำบลบ่อยาง มิเตอร์ PEA 20570882	28 สิงหาคม 2564 19.35 น.	395.00	✓	-
		ห่างจากหม้อแปลง PEA 63-032993 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 140 เมตร				
		ห่างจากหม้อแปลง PEA 37-008105 ขนาด 250 kVA ระยะทางประมาณ 214 เมตร				