



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จากชผ.บค.สข.

เลขที่ต.3กฟจ.สข.()4574/2564

เรื่องรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข.ประจำเดือนพฤศจิกายน 2564 ไตรมาส 4/2564

เรียนผจก.กฟจ.สข. ผ่านทผ.บค.สข.

ถึงผจก.กฟจ.สข.

วันที่10 ธันวาคม 2564

ตามได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. และให้สรุปข้อมูลรายงานผลประจำทุกเดือนนั้น

ปัจจุบันได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. ประจำเดือนพฤศจิกายนไตรมาส 4/2564 และสรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนดพร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ 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 ธ.ค. 64

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.0%	#VALUE!	100.00%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		45	41	xx	86	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0	xx	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	#VALUE!	#DIV/0!	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	xx	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	xx	0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	96.92%	99.94%	#VALUE!	98.40%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		26,916	26,824	xx	53,740	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		27,771	26,841	xx	54,612	

2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของตมืองทั้งหมด (ราย)	100%	99.68%	99.95%	#VALUE!	99.82%
		37,298	37,456	xx	74,754
		37,416	37,475	xx	74,891
		98.93%	98.87%	#VALUE!	98.90%
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	64,488	63,587	xx	128,075
		65,187	64,316	xx	129,503

2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	100%	100%	#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 กบข.
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	ปัญหาอุปสรรค
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) 3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						

การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%
		1	1	xx	2
		0	0	xx	0
	100%	100%	100%	#VALUE!	100%
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%
		127	30	xx	157
		0	0	xx	0
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ					

ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)					
100%	100%	100%	#VALUE!	100.00%	
	20	10	xx	30	
	0	0	xx	0	
100%	100%	100%	#VALUE!	100.0%	
	150	110	xx	260	
	0	0	xx	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
100%					ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน
					ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)					
100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
	3	3	xx	6	
	0	0	xx	0	

3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	53 0	xx xx	100% 84 0
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	33 0	xx xx	100% 63 0
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	0	xx	#DIV/0! 0

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

3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	100%	100%	#VALUE!	#DIV/0!	
		0	0	xx	0	
		0	0	xx	0	

กรอก เฉพาะที่มีสัญลักษณ์ XX

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน 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	SLA07	สหกรณ์คูสุสงขลาฯนี้ ถ.ลพบุรีราเมศ ม.6 ค.น่าย้อย PEA 40-003195 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 1 ประมาณ 5.41 กม	9 พฤศจิกายน 2564 17.00 น.	33.40	400.00	3	33.00	✓	-
2	สงขลา 2	SLB08	หมู่ 7 ตำบลเขารูปช้าง PEA 64-003562 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 2 ประมาณ 10.7 กม.	17 พฤศจิกายน 2564 18.15 น.	33.60	400.00	3	33.00	✓	-
3	สงขลา 3	SLC03	ถนนทะเลหลวงปากซอย 4 ตำบลบ่อยาง PEA 37-007992 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 3 ประมาณ 6.01 กม.	28 พฤศจิกายน 2564 20.00 น.	34.60	400.00	3	33.00	✓	-

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

- 1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ - ขาย)
 พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า 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	สหกรณ์ศรีสุสงขลาธานี ถ.ลพบุรีราเมศ ม.6 ต.น่าน้อย PEA 29188912 ห่างจากหม้อแปลง PEA 40-003195 ขนาด 50 kVA ระยะทางประมาณ 183 เมตร	9 พฤศจิกายน 2564 16.30 น.	228.00	✓	-
2	กฟภ.สงขลา	หมู่ 7 ตำบลเขารูปช้าง PEA 6000290323 ห่างจากหม้อแปลง PEA 64-003562 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 150 เมตร	17 พฤศจิกายน 2564 17.45 น.	230.00	✓	-
3	กฟภ.สงขลา	ถนนทะเลหลวงปากซอย 4 ตำบลบ่อยาง มิเตอร์ PEA 22289268 ห่างจากหม้อแปลง PEA 37-007992 ขนาด 250 kVA ระยะทางประมาณ 290 เมตร	28 พฤศจิกายน 2564 19.30 น.	220.00	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) 45 -05/16

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายผลการดำเนินงาน ตามการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดขอขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟจ.สงขลา	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) สหกรณ์ศรีสงขลาธานี ถ.ลพบุรีราเมศ ม.6 ต.น้ำน้อย PEA 29188912 ห่างจากหม้อแปลง PEA 40-003195 ขนาด 50 kVA ระยะทางประมาณ 183 เมตร	9 พฤศจิกายน 2564 16.45 น.	388.00	✓	-
2	กฟจ.สงขลา	หมู่ 7 ตำบลเขาปู่ช้าง PEA 6000290323 ห่างจากหม้อแปลง PEA 64-003562 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 150 เมตร	17 พฤศจิกายน 2564 17.45 น.	400.00	✓	-
3	กฟจ.สงขลา	ถนนทะเลหลวงปากซอย 4 ตำบลบ่อยาง มิเตอร์ PEA 22289268 ห่างจากหม้อแปลง PEA 37-007992 ขนาด 250 kVA ระยะทางประมาณ 290 เมตร	28 พฤศจิกายน 2564 19.45 น.	380.00	✓	-