



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จากชผ.บค.สข.

เลขที่ต.3กฟจ.สข.(บค)130/2565

เรื่องรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข.ประจำเดือนธันวาคม 2564 ไตรมาส 4/2564

เรียนผจก.กฟจ.สข. ผ่านทผ.บค.สข.

ถึงผจก.กฟจ.สข.

วันที่10 มกราคม 2565

ตามที่ได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. และให้สรุปข้อมูลรายงานผลประจำทุกเดือนนั้น

ปัจจุบันได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. ประจำเดือนธันวาคมไตรมาส 4/2564 และสรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนดพร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ OM(om.pea.co.th)แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้วทั้งนี้ส่วนเกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดไฟล์(ดังรายละเอียดแนบ) เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ใน website ศูนย์พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายสรายุทธจุลจินดา)

ชผ.บค.สข.

เรียนรจก(ท)/ทผ.ทุกแผนก/ประธานศูนย์พรบ.สงขลา
เพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

จิรยุทธ์

(นางจรรยาตรีทัพพะวาสน์)

รจก.(บ)กฟจ.สข.รักษาการแทนผจก.กฟจ.สข.

10 ม.ค. 65

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)						
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.0%	100.00%	100.00%	
		45	41	41	127	
		0	0	0	0	
		#DIV/0!	100%	100%	#DIV/0!	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%					
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	

2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง				
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	96.92%	99.94%	99.09%
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	99.68%	99.95%	99.61%
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	98.93%	98.87%	98.86%

2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากให้ รับทำเรื่อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100%	100%	100%	100%	100%		
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		1	4	1	6		
	เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	0	0	0		
2.6	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%						
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า							
	เกินกว่า 10 นาที							
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้า ของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.1	คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1	การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน							
	การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%		
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		1	1	5	7		
	ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0		
	- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)							
	การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%		

ตามหนังสือเลขที่ กวป.(รป)
527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม
มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน
ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง
รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ
ดำเนินงาน จาก กบท.

- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		1	1	5	7	
		0	0	0	0	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาลำโพงไฟฟ้าดับ ลำโพงไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงจนครบถ้วนตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		127 0	30 0	18 0	175 0	

3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้า) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100% 20 0 100% 150 0	100% 10 0 100% 110 0	100% 12 0 100% 94 0	100.00% 42 0 100.0% 354 0	

3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ยื่นติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%					ตามหนังสือเลขที่ กวป./จบ 527/ 2561 ฉ.ว. 25 นิย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง
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 เควีโอ	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		3	3	2	8	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

3.2.2.2 หนี้แปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครือ แต่ไม่เกิน 2,000 เครือ ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	100%	100%	100%	100%	
		0	3	1	4		
		0	0	0	0		
3.3 ระยะเวลาดำเนินการของผู้ใช้ไฟฟ้าหรือ รถยนต์							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		53	31	42	126		
		0	0	0	0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
		33	30	36	99		
		0	0	0	0		

3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับภาวการณ์เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%	100%	100%	100%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	0	0	0	0	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	0	0	0	0	0	
ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า						

3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
		98	176	256	530	
		0	0	0	0	
		100%	100%	100%	100%	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	
		100%	100%	100%	100%	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	
		100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน ธันวาคม 2564

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย) พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ คำนึงความง่ายต่อโดยประชาชนแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า ๖	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี ๖ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	สงขลา 1	SLA08	หม้อแปลงสูงสงขลาจันี ถ.ลพบุรีจามศ ม.6 ค.น่าน้อย PEA 36-002626 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 1 ประมาณ 5.73 กม.	8 ธันวาคม 2564 17.00 น.	33.40	400.00	3	33.00	✓	-
2	สงขลา 2	SLB06	ตรงข้ามราชวิถีปากซอยเพชรอินดี PEA 58-011591 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 2 ประมาณ 14 กม.	18 ธันวาคม 2564 18.10 น.	34.20	400.00	3	33.00	✓	-
3	สงขลา 3	SLC01	หน้าร้านหนังสือนายอินทร์ข้างสนาม ประมง PEA 45-010789 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 3 ประมาณ 8.4 กม.	27 ธันวาคม 2564 20.00 น.	34.60	400.00	3	33.00	✓	-

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน ธันวาคม 2564

มาตรฐานคุณภาพการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ - ขาย)
ที่เกิดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน
1	กฟภ.สงขลา	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) ตรงข้ามราษฎร์ปาทกซอยเพชรยินดี PEA 29969787 ห่างจากหม้อแปลง PEA 36-002626 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 340 เมตร	8 ธันวาคม 2564 16.30 น.	226.00	✓	-
2	กฟภ.สงขลา	ตรงข้ามราษฎร์ปาทกซอยเพชรยินดี PEA 23322089 ห่างจากหม้อแปลง PEA 58-011591 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 170 เมตร	18 ธันวาคม 2564 17.35 น.	227.00	✓	-
3	กฟภ.สงขลา	ถนนวิเชียรชม มิเตอร์ PEA 5801051370 ห่างจากหม้อแปลง PEA 45-010789 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 100 เมตร	27 ธันวาคม 2564 19.30 น.	225.00	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

ประจำเดือน ธันวาคม 2564

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 -05/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ - ขยาย)
พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟจ.สงขลา	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) สหกรณ์ศรีสูงชลธารานี ถ.เลพบุรีราเมศ ม.6 ต.น่าย้อย PEA 29969787 ห่างจากหม้อแปลง PEA 36-002626 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 340 เมตร	8 ธันวาคม 2564 16.45 น.	387.00	✓	-
2	กฟจ.สงขลา	ตรงข้ามราษฎร์ปากซอยเพชรยินดี PEA 23322089 ห่างจากหม้อแปลง PEA 58-011591 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 170 เมตร	18 ธันวาคม 2564 17.45 น.	392.00	✓	-
3	กฟจ.สงขลา	ถนนวิเชียรชม มิเตอร์ PEA 5801051370 ห่างจากหม้อแปลง PEA 45-010789 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 100 เมตร	27 ธันวาคม 2564 19.45 น.	379.00	✓	-