



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จากผบค.สงขลา

เลขที่ต.3กฟจ.สข.(บค.)1014/2565

เรื่องรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สงขลาประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2565 ไตรมาส 1/2565

เรียนผจก.สงขลาผ่านรจก.(ท)

ถึงกฟจ.สงขลา

วันที่07 มีนาคม 2565

ตามที่ผบค.สงขลาได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สงขลาและให้สรุปข้อมูลรายงานผลประจำทุกเดือนนั้น

ปัจจุบันผบค.สงขลาได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สงขลาประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2565 ไตรมาส 1/2565 และได้สรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนดพร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ OM (om.pea.co.th) แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้วทั้งนี้ส่วนเกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดไฟล์ (ตารางละเอียดแนบ) เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ใน website ศูนย์พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายปวิณเอี่ยมเจริญ)

ผบ.บค.

เรียนประธานศูนย์พรบ/พคค

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

จิรุตร์

(นางจรรยาตรีทัพพะวาสัน)

รจก.(บ)กฟจ.สข. ปฏิบัติงานแทนผจก.สข.

07 มี.ค. 65

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รายงานข้อมูล
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1		
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)	38	24	x	62			
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	0	0	x	0			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) (หน้า 132)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	#VALUE!	#DIV/0!		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	0	0	x	0			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	0	0	x	0			
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง (หน้า 73)							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนบอานหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99.29%	99.26%	#VALUE!	99.28%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	26,667	26,723	x	53,390			

- จำนวนผู้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		26,857	26,921	x	53,778	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	99.70%	99.69%	#VALUE!	99.69%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		37,309	37,404	x	74,713	
- จำนวนผู้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		37,422	37,521	x	74,943	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน (หน้า 77)	ไม่น้อยกว่า 95%	98.87%	98.87%	#VALUE!	98.87%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		63,550	63,714	x	127,264	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		64,279	64,442	x	128,721	

2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 (หน้า 80)	ไม่น้อยกว่า 100%	100%	100%	#DIV/0!	100%	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		2	6	x	8	
			0	0	x	0	
2.6	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		x	x	x		ตามหนังสือเลขที่ กวป(วป) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายละเอียด ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จาก กบพ.
	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.	มาตรฐานการให้บริการที่ไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้า ของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)						
3.1	คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1	การแจ้งข้อข้อไฟฟ้าส่งหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 88)						

3.1.2 การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 95)	100%	100%	100%	100%	#VALUE!	100%		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	#VALUE!	100%		

(นับถึัดจากวันทีผู้ซือใช้ไฟฟ้าชำระละเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขขะครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ซือใช้ไฟฟ้าทีขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิิน						
30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	(หน้า 104)	100%	100%	100%	#VALUE!	100.00%
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			7	5	x	12
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			0	0	x	0
- นอกเขตเมือง	(หน้า 108)	100%	100%	100%	#VALUE!	99.5%
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			84	118	x	202
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			1	0	x	1
3.2.1.2 ผู้ซือใช้ไฟฟ้าทีขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า						
30 แอมป์ 3 เฟส						
- 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 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิิน 250 เควีเอ(หน้า 116)						
		100%	100%	100%	#VALUE!	100%
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 หม้อแปลงขนาดรวมเกินกว่า 250 เควีเอ	ภายใน 35 วันทำการ (ราย เกิน 35 วันทำการ (ราย)	5 0	1 0	x x	6 0		
	แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ (หน้า 119)	100%	100%	#VALUE!	100%		
	ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	1 0	2 0	x x	3 0		
3.3 ระยะเวลาตลอดจนผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน							
3.3.1 การร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	41 0	51 0	x x	92 0		
	3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (หน้า 130)	100%	100%	#VALUE!	100%		
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	42 0	66 0	x x	108 0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ(หน้า 132)	แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ	100%	100%	100%	100%		
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	x	0		
	- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	x	0		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน (หน้า 138)		100%	100%	100%	100%		

เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า						
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	x	0	ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า
	- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	x	0	
	95%	100%	100%	100%	100%	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) (หน้า 144)	- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	0	0	x	0	
	การขอใช้ไฟฟ้า	0	0	x	0	
	- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	0	0	x	0	
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
	ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	186	362	x	548	
	เกิน 1 วันทำการ (ราย)	0	0	x	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
	ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	16	183	x	199	
	เกิน 3 วันทำการ (ราย)	0	0	x	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (หน้า 150)						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	#VALUE!	#DIV/0!	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0	0	x	0		

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2565

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย) พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำปีเตือน กุมภาพันธ์ 2565

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) 45 - 03/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		ผู้รายงาน ข้อมูล
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)		ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ได้มาตรฐาน 31.3 - 34.7 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	สงขลา 1	SLA11	T677 ซอยพ้อแก้ว PEA 64-012211 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 1 ประมาณ 12.26 กม.	8 กุมภาพันธ์ 2565 17.00 น.	33.90	400.00	3	33.00	TRUE	-	
2	สงขลา 2	SLB06	บ้านจัดสรรปาล์มสริง(บางตาน) PEA 37-014612 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 2 ประมาณ 9.61 กม.	15 กุมภาพันธ์ 2565 18.20 น.	34.20	400.00	3	33.00	TRUE	-	
3	สงขลา 3	SLC01	ถ.สวนหมาก ต.บ่อยาง PEA 37-008040 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 3 ประมาณ 8.81 กม.	22 กุมภาพันธ์ 2565 20.10 น.	34.60	400.00	3	33.00	TRUE	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำปีเตือน กุมภาพันธ์ 2565

แบบฟอร์ม วป. (ผ.ภ.) 45 -05/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

- 1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงานข้อมูล
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	กฟผ.สงขลา	ห้องจากหม้อแปลง PEA 64-012211 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 190 เมตร ซอยพ่อแก้ว PEA 25271770	8 กุมภาพันธ์ 2565 16.50 น.	390.00	TRUE	-	
2	กฟผ.สงขลา	ม.1 ถ.กาญจนวนิช ต.พวง PEA 23128311 ห่างจากหม้อแปลง PEA 37-014612 ขนาด 250 kVA ระยะทางประมาณ 180 เมตร	15 กุมภาพันธ์ 2565 17.50 น.	389.00	TRUE	-	
3	กฟผ.สงขลา	ถนนสวนหมาก ต.บ่อยาง PEA 23029935 ห่างจากหม้อแปลง PEA 37-008040 ขนาด 250 kVA ระยะทางประมาณ 110 เมตร	22 กุมภาพันธ์ 2565 19.45 น.	387.00	TRUE	-	