



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จากผบค.สงขลา

ถึงกฟจ.สงขลา

เลขที่ต.3กฟจ.สข.(บค.)1483/2565

วันที่07 เมษายน 2565

เรื่องรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. ประจำเดือนมีนาคม 2565 ไตรมาส 1/2565

เรียนผจก.สงขลาผ่านรจก.(ท)

ตามที่ผบค.สงขลาได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สงขลาและให้สรุปข้อมูลรายงานผลประจำทุกเดือนนั้น

ผบค.สงขลาได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สงขลา ประจำเดือนมีนาคม 2565 ไตรมาส 1/2565 และได้สรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนดพร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ OM (om.pea.co.th) แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้วทั้งนี้ส่วนเกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดไฟล์ (ตั้งรายละเอียดแนบ) เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ใน website ศูนย์พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายปวิณเอี้ยวเจริญ)

ผบ.บค.

เรียนคณะทำงานศูนย์พรบ. (พคคเลขา)

ดำเนินการต่อไป

จิรุมภ์

(นางจรรยาศรีทัพพะวาสณ์)

รจก.(บ)กฟจ.สข. ปฏิบัติงานแทนผจก.สข.

08 เม.ย. 65

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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 นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 69)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	38	24	13	75			
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	0	0	0	0			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) (หน้า 132)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	0	0	0	0			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	0	0	0	0			

2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง (หน้า 73)						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99.29%	99.26%	99.32%	99.29%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		26,667	26,723	26,781	80,171	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		26,857	26,921	26,964	80,742	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	99.70%	99.69%	100%	99.68%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		37,309	37,404	37,400	112,113	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		37,422	37,521	37,528	112,471	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน (หน้า 77)	ไม่น้อยกว่า 95%	98.87%	98.87%	99.52%	99.08%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		63,550	63,714	64,181	191,445	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		64,279	64,442	64,492	193,213	

2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 (หน้า 80)	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า	เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	100%	100%	100%	100%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า	เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค		
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1			
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 88)	การแจ้งตัดไฟ	100%	100%	100%	100%	100%			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า									

ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	0	3	4	7	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 95) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ						

จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง (หน้า 104) ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง (หน้า 108) ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
100% 100% 100% 98.81% 84 1						
100% 5 0 100% 118 0						
100% 20 0 100% 93 0						
100.00% 32 0 99.66% 295 1						
ตามหนังสือเลขที่ กวป(วบ) 527/ 2561 ล.จ. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มีเตอร์ขนาดเกินกว่า 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% 5 0						
100% 1 0 100% 2 0						
100% 8 0						

3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เคลวีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เคลวีเอ (หน้า 119) ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3 ระยะเวลาคงทนของตู้ไฟฟ้าห้องหรือ ห้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (หน้า 130) ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ(หน้า 132) แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน (หน้า 138) เครื่องมือวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	100%	100%	100%	ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) (หน้า 144)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)	186	362	395	943		
0	0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	16	183	142	341		
0	0	0	0	0		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่						
(หน้า 150)	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	

แบบฟอร์ม จป. (ผก.) 45 - 02/16

ประจำเดือน มีนาคม 2565

มาตรการควบคุมการปล่อยก๊าซเรือนกระจก

1. มาตราฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

๑.๑ มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่ลดจํายัดไฟฟ้า (จุดชดชชอ - ชวย)
พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เคว

เป้าหมายในการลดการดำเนินงานด้านพลังงานไฟฟ้า ๑. จุดซื้อขายไฟฟ้าให้ตลาดมาตามมาตรฐาน

[illegible]

หมายเหตุ : แบบฟอร์มใบรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิการของ กพ.ด. ตามแรงดันไฟฟ้า

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า ฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้า (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		ผู้รายงาน ข้อมูล
					ที่สถานี ฯ (เควี)	ที่คั่นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	สงขลา 1	SLA01	T439 ช้างสะพานบ้านน้ำกระจ่าย ม.2 PEA 52-009142 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 1 ประมาณ 2.2 กม.	4 มีนาคม 2565 17.15 น.	33.90	400.00	3	33.00	TRUE	-	(ผบ.บ.)
2	สงขลา 2	SLB02	T290 หมู่บ้านสินไหม้อย่างทอง PEA 38-019841 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 2 ประมาณ 3.39 กม.	11 มีนาคม 2565 18.30 น.	34.80	400.00	3	33.00	TRUE	-	(ผบ.บ.)
3	สงขลา 3		T405 ถนนสะพานทราย 1 PEA 40-022408 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 3 ประมาณ 7.6 กม.	21 มีนาคม 2565 20.10 น.	34.40	400.00	3	33.00	TRUE	-	(ผบ.บ.)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน มีนาคม 2565

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) 45 - 04/16

เรขาคณิตภาพการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

- 1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

หมายเหตุในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ปีที่ จ่ายที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงาน ข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	กฟภ.สงขลา	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) ช่วงสะพานบ้านน้ำกระจ่าย ม.2 PEA 600028654 ห่างจากหม้อแปลง PEA 52-009142 ขนาด 100 kVA ระยะทางประมาณ 300 เมตร	4 มีนาคม 2565 16.40 น.	227.00	TRUE	-	(ผบง.)
2	กฟภ.สงขลา	หมู่บ้านลิ้นปูเกลย์ อ่างทอง PEA 20381671 ห่างจากหม้อแปลง PEA 38-019841 ขนาด 250 kVA ระยะทางประมาณ 300 เมตร	11 มีนาคม 2565 17.55 น.	229.00	TRUE	-	(ผบง.)
3	กฟภ.สงขลา	ถนนสะเตาะซอย 1 PEA 5800178988 ห่างจากหม้อแปลง PEA 40-022408 ขนาด 100 kVA ระยะทางประมาณ 120 เมตร	21 มีนาคม 2565 19.48 น.	230.00	TRUE	-	(ผบง.)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำปีเตือน มีนาคม 2565

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 -05/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงานข้อมูล
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน	
1	กฟผ.สงขลา	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) ช่วงสะพานบ้านน้ำกระจาย ม.2 PEA 600028654 ห่างจากหม้อแปลง PEA 52-009142 ขนาด 100 kVA ระยะทางประมาณ 300 เมตร	4 มีนาคม 2565 16.48 น.	388.00	TRUE	-	(ผบ.บ.)
2	กฟผ.สงขลา	หมู่บ้านลิ้นปี่อยู่ อ่างทอง PEA 20381671 ห่างจากหม้อแปลง PEA 38-019841 ขนาด 250 kVA ระยะทางประมาณ 300 เมตร	11 มีนาคม 2565 18.15 น.	392.00	TRUE	-	(ผบ.บ.)
3	กฟผ.สงขลา	ถนนเสเตาซอย 1 PEA 5800178988 ห่างจากหม้อแปลง PEA 40-022408 ขนาด 100 kVA ระยะทางประมาณ 120 เมตร	21 มีนาคม 2565 20.00 น.	398.00	TRUE	-	(ผบ.บ.)