



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จากผบค.สงขลา

เลขที่ต.3กฟจ.สข.(บค.)2275/2565

เรื่องรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. ประจำเดือนพฤษภาคม 2565

เรียนผจก.กฟจ.สงขลา

ถึงกฟจ.สงขลา

วันที่07 มิถุนายน 2565

ตามที่ผบค.สงขลาได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สงขลาและให้สรุปข้อมูลรายงานผลประจำทุกเดือนนั้น

ผบค.สงขลาได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สงขลา ประจำเดือนพฤษภาคม 2565 ไตรมาส 2/2565 และได้สรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนดพร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ OM (om.pea.co.th) แล้วเสร็จเรียบร้อยทั้งนี้ส่วนเกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดไฟล์ (ดังรายละเอียดแนบ) เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ใน website ศูนย์พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายปวิณเอียวเจริญ)

ผบ.บค.

เรียนรจก.-,ผ.ทกแผนก/ประจำกฟ.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายพงศกรตันติวิษฐ์)

ผจก.กฟจ.สข.

07 มิ.ย. 65

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รายงานข้อมูล
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2		
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)							
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าเต็มอัตรา 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 69)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.0%	#VALUE!	100.00%		
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	11	11	xx	22			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	0	0	xx	0			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) (หน้า 132)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	0	0	xx	0			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	0	0	xx	0			

(นับถึัดจากวันทึ่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 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%	88%	100%	#VALUE!	95.65%
		8	15	xx	23
		1	0	xx	1
	100%	100%	#VALUE!	100.0%	
		91	193	xx	284
		0	0	xx	0
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง 100% ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง 100% ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%				
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ(หน้า 116)					
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%
		6	2	xx	8
ตามหนังสือเลขที่ กวป(วป) 527/ 2561 ถ.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายละเอียด ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง					

2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง (หน้า 73)						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน		ไม่น้อยกว่า 98%	99.27%	99.29%	#VALUE!	99.28%
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			26,877	26,894	xx	53,771
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)			27,074	27,085	xx	54,159
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย		100%	99.66%	99.70%	#VALUE!	99.68%
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			37,422	37,490	xx	74,912
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)			37,551	37,602	xx	75,153
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน (หน้า 77)		ไม่น้อยกว่า 95%	99.38%	99.33%	#VALUE!	99.36%
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)			63,900	63,955	xx	127,855
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			64,299	64,384	xx	128,683

2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 (หน้า 80)	ไม่น้อยกว่า 100%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	2	1	xx	3		
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	0	0	xx	0		
2.6	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
	- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที	x	x	x			ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายละเอียด ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จาก กบท.
	- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	x	x	x			
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้า ของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
			เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1	คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1	การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 88)						

การแจ้งตัดไฟ	- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		2	4	xx	6	
	- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	xx	0	
	การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 95)	- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		2	4	xx	6	
	- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	xx	0	
	3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 95)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		102	65	xx	167	
	- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	xx	0	
	3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า						

เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ (หน้า 119)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%		
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	#VALUE!	100%		
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		36	47	xx	83		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (หน้า 130)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		21	44	xx	65		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0		

3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ(หน้า 132)	100%	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน (หน้า 138)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%		
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		2	1	xx	3		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	xx	0		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)							
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในการนี้ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)	95%	100%	100%	#VALUE!	100%		
การขอใช้ไฟฟ้า							
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	xx	0		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	xx	0		
ในการนี้ที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า							

3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอครบถ้วน) (หน้า 144)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก - เขตเมือง	100%	99%	100%	#VALUE!	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		292	611	xx	903	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		4	0	xx	4	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		198	153	xx	351	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ (หน้า 150)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
ตามที่ปรับปรุงกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	xx	0	

แบบฟอร์ม จป. (ผก.) 45 - 02/16

ประจำเดือน พฤษภาคม 2565

พื้ดแร่ดต่นไฟฟ้ในระ

[illegible]

วัน เดือน ปี เวลา	ที่วัดแม่งัด
XX	
N)	

ภาพปริศนาการของ กฟผ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า ฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		ผู้รายงาน ข้อมูล
					ที่สถานี ฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)		ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	สงขลา 1	SLA02	T358 ช.ชุมชนหลังรพ.สงขลา ม.2 ต.พะวง PEA 40-022327 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 1 ประมาณ 5.43 กม.	6 พฤษภาคม 2565 17.15 น.	34.00	400.00	3	33.00	TRUE	-	
2	สงขลา 2	SLB06	หน้าพงษ์สินวิศุก่อสร้าง ถ.กาญจนาภิเษ PEA 50-006154 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 2 ประมาณ 12.2 กม.	10 พฤษภาคม 2565 18.15 น.	33.70	400.00	3	33.00	TRUE	-	
3	สงขลา 3	SLC01	ถนนหลังพระราม PEA 20-005752 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 3 ประมาณ 7.54 กม.	24 พฤษภาคม 2565 20.10 น.	34.20	400.00	3	33.00	TRUE	-	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน พฤษภาคม 2565

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 - 04/16

เรขาคณิตภาพปริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟผ. (Technical Standard)

1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

หมายเหตุในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้เต็มมาตรฐาน

ฉบับที่	ชื่อ กฟผ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงานข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
1	กฟผ.สงขลา	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) ช.ชุมชนหลังรพ.สงขลา ม.2 ต.พะวง PEA 6300650597 ห่างจากหม้อแปลง PEA 40-022327 ขนาด 100 kVA ระยะทางประมาณ 450 เมตร	6 พฤษภาคม 2565 17.00 น.	224.00	TRUE	-	
2	กฟผ.สงขลา	หน้าพงศ์ลินวิศุก่อสร้าง ถ.กาญจนาภิเษก PEA 23133382 ห่างจากหม้อแปลง PEA 50-006154 ขนาด 250 kVA ระยะทางประมาณ 470 เมตร	10 พฤษภาคม 2565 18.00 น.	220.00	TRUE	-	
3	กฟผ.สงขลา	ถนนแหล่งพระราม PEA 18462077 ห่างจากหม้อแปลง PEA 20-005752 ขนาด 250 kVA ระยะทางประมาณ 470 เมตร	24 พฤษภาคม 2565 19.50 น.	224.00	TRUE	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำปีเตือน พฤษภาคม 2565

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) 45-05/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

- 1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงานข้อมูล
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน	
1	กฟภ.สงขลา	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) ช.ชุมชนหลังรพ.สงขลา ม.2 ต.พะวง PEA 6300650597 ห่างจากหม้อแปลง PEA 40-022327 ขนาด 100 kVA ระยะทางประมาณ 450 เมตร	6 พฤษภาคม 2565 17.05 น.	390.00	TRUE	-	
2	กฟภ.สงขลา	หน้าพงษ์สินวิสต์ก่อสร้าง ถ.กาญจนาภิเษก PEA 23133382 ห่างจากหม้อแปลง PEA 50-006154 ขนาด 250 kVA ระยะทางประมาณ 470 เมตร	10 พฤษภาคม 2565 18.10 น.	379.00	TRUE	-	
3	กฟภ.สงขลา	ถนนหลังพระราม PEA 18462077 ห่างจากหม้อแปลง PEA 20-005752 ขนาด 250 kVA ระยะทางประมาณ 470 เมตร	24 พฤษภาคม 2565 19.55 น.	391.00	TRUE	-	