



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จากผบค.สงขลา

เลขที่ต.3กฟจ.สข.(บค)3750/2565

เรื่องรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. ประจำปีเดือนกันยายน 2565

เรียนผจก.กฟจ.สงขลา

ถึงกฟจ.สงขลา

วันที่06 ตุลาคม 2565

ตามที่ผบค.สงขลาได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สงขลาและให้สรุปข้อมูลรายงานผลประจำทุกเดือนนั้น

ผบค.สงขลาได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สงขลา ประจำปีเดือนกันยายน 2565 ไตรมาส 3/2565 และได้สรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนดพร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ OM (om.pea.co.th) แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้วทั้งนี้ส่วนเกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดไฟล์ (ดังรายละเอียดแนบ) เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ใน website ศูนย์พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายปวินเชื้อวเจริญ)

ผบ.บค.

เรียนรจก.-,ผ.ทุกแผนก/ประจำกฟ.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายพงศกรตันติวิช)

ผจก.กฟจ.สข.

09 ต.ค. 65

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รายงานข้อมูล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)							
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 69)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.0%	100.00%	100.00%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		10	9	8	27		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0	0	0	0		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) (หน้า 132)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0		

2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง (หน้า 73)									
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน									
ทุกราย									
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)									
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)									
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย									
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)									
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)									
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน (หน้า 77)									
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95									
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)									
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)									
ไม่น้อยกว่า 98%									
99.18%									
99.09%									
99%									
99.20%									
100%									
99.67%									
37,577									
37,702									
98.91%									
64,272									
64,739									
65,138									
193,113									
194,860									

2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	x	x	x	2	4	ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.
งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	ปัญหาอุปสรรค	
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) 3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 88)							

การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		2	2	2	2	6
		0	0	0	0	0
	100%	100%	100%	100%	100%	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%	100%	100%	100%
		66	60	13	139	
		0	0	0	0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ						

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%	100%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน (หน้า 138) เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) (หน้า 144)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)						100%
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						1,877
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)						604
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						0
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (หน้า 150)						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						0

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

ประจำเดือน กันยายน 2565

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย) พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงานข้อมูล
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้ มาตรฐาน	
XX	XX	XX	XX	TRUE	-	
	(ในพื้นที่ ไม่มีสถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ)					

หมายเหตุ : แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านแรงดันไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

ประจำเดือน กันยายน 2565

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

- 1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ - ขย)
พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า ๑	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ๑	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		ผู้รายงานข้อมูล
					ที่สถานี ๑ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน 31.3 - 34.7 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	สงขลา 1	SLA11	ถ.เตาหลวง PEA 38-011612 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 1 ประมาณ 13.9 กม.	12 กันยายน 2565 19.00 น.	33.00	400.00	3	33.00	TRUE	-	
2	สงขลา 2	SLB01	T293 บ้านโคกไร่ ม.2 ต.พวง PEA 59-023873 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 2 ประมาณ 13.03 กม.	29 กันยายน 2565 18.00 น.	33.40	400.00	3	33.00	TRUE	-	
3	สงขลา 3	SLC04	T289 ต.หอพักคุดมหญิง ถ.สงขลา-นาทวี PEA 57-005059 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 3 ประมาณ 4.69 กม.	30 กันยายน 2565 20.00 น.	33.70	400.00	3	33.00	TRUE	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) 45 - 04/16

ประจำเดือน กันยายน 2565

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น 1, 2, 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงาน ข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	กฟภ.สงขลา	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) ถ.เตาหลวง PEA 22691386 ห่างจากหม้อแปลง PEA 38-011612 ขนาด 315 kVA ระยะทางประมาณ 350 เมตร	12 กันยายน 2565 18.45 น.	220.00	TRUE	-	
2	กฟภ.สงขลา	บ้านโคกไร่ ม.2 ต.พะวง PEA 5900601553 ห่างจากหม้อแปลง PEA 59-023873 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 620 เมตร	29 กันยายน 2565 17.40 น.	221.00	TRUE	-	
3	กฟภ.สงขลา	ช.หอพักคุณหญิง ถ.สงขลา-นาทวี PEA 22753475 ห่างจากหม้อแปลง PEA 57-005059 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 390 เมตร	30 กันยายน 2565 19.47 น.	225.00	TRUE	-	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน กันยายน 2565

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ฯ	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงานข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน	
1	กฟภ.สงขลา	ถ.เตาหลวง PEA 22691386 ห่างจากหม้อแปลง PEA 38-011612 ขนาด 315 kVA ระยะทางประมาณ 350 เมตร	12 กันยายน 2565 18.51 น.	375.00	TRUE	-	
2	กฟภ.สงขลา	บ้านโคกไร่ ม.2 ต.พะวง PEA 5900601553 ห่างจากหม้อแปลง PEA 59-023873 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 620 เมตร	29 กันยายน 2565 17.50 น.	377.00	TRUE	-	
3	กฟภ.สงขลา	ช.หอพักคุณหญิง ถ.สงขลา-นาทวี PEA 22753475 ห่างจากหม้อแปลง PEA 57-005059 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 390 เมตร	30 กันยายน 2565 19.52 น.	378.00	TRUE	-	