



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จากผบค.สงขลา

เลขที่ต.3กฟจ.สข.(บค.)4413/2565

เรื่องรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สข. ประจำเดือนพฤศจิกายน 2565

เรียนผจก.กฟจ.สงขลา

ถึงกฟจ.สงขลา

วันที่04 ธันวาคม 2565

ตามที่ผบค.สงขลาได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สงขลาและให้สรุปข้อมูลรายงานผลประจำทุกเดือนนั้น

ผบค.สงขลาได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟจ.สงขลา ประจำเดือนพฤศจิกายน 2565 ไตรมาส 4/2565 และได้สรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนดพร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ OM (om.pea.co.th) แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้วทั้งนี้ส่วนเกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดไฟล์ (ดังรายละเอียดแนบ) เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ใน website ศูนย์พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการต่อไป
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายปวิณเอียวเจริญ)

ผบ.บค.

เรียนรจก.,ผบ.ทุกแผนก/ประจำกฟ.

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายพงศกรตันติวิษฐ์)

ผจก.กฟจ.สข.

05 ธ.ค. 65

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา โทร 074-330133

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รายงานข้อมูล
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)							
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 69)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.0%	#VALUE!	100.00%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		10	13	xx	23		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0	0	xx	0		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) (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		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง (หน้า 73)							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทอนหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	99.42%	99.27%	#VALUE!	99.35%		
ทุกราย							
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		27,325	27,371	xx	54,696		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)		27,485	27,571	xx	55,056		

2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	99.65%	99.75%	#VALUE!	99.70%
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน (หน้า 77)	ไม่น้อยกว่า 95%	98.92%	98.95%	#VALUE!	98.93%
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		64,530	64,678	xx	129,208
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		65,236	65,365	xx	130,601
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)					

2.5	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 (หน้า 80) - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	100.00%	100.00%	#VALUE!	100.00%	
2.6	ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ตามหนังสือเลขที่ กวป.(จบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ ดำเนินงาน จาก กบพ.
	งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค	
			ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.	มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้า ของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)						
3.1	คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1	การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 88)						

การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
		6	3	xx	9		
		0	0	xx	0		
	100%	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป (หน้า 95) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
		45	48	xx	93		
		0	0	xx	0		

3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง (หน้า 104)		100%	100%	100%	#VALUE! 100.00%
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			9	23	xx 32
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			0	0	xx 0
- นอกเขตเมือง (หน้า 108)		100%	100%	100%	#VALUE! 100.0%
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			95	95	xx 190
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			0	0	xx 0

3.2.1.2 ผู้ที่ใช้แฟ้มที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง - ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%							ตามหนังสือเลขที่ กวป.(จบ) 527/ 2561 ล.ว. 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%	#VALUE!	100% 1 0	

3.2.2.2 หนึ่งแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 ไร่ แต่ไม่เกิน 2,000 ไร่ (หน้า 119) ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%
		0	1	xx	1
		0	0	xx	0
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน (หน้า 125) หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%
		41	41	xx	82
		0	0	xx	0
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (หน้า 130) ภายใน 3 วันทำการ (ราย เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%
		24	36	xx	60
		0	0	xx	0

3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ(หน้า 132) แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแส - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน (หน้า 138) เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	#VALUE!	100%	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%	100%	#VALUE!	100%	ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายคืนเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

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		ผู้รายงาน ข้อมูล
					ที่สถานี ๑ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน 31.3 - 34.7 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	สงขลา 1	SLA05	หมู่บ้านสหกรณ์ ม.สงขลาครินทร์ PEA 28-005693 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 1 ประมาณ 2.68 กม.	4 พฤศจิกายน 2565 18.00 น.	34.20	400.00	3	33.00	TRUE	-	
2	สงขลา 2	SLB10	ปากซอยกอไผ่-ช.ประตู สวนตุล PEA 58-001222 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 2 ประมาณ 11.04 กม.	10 พฤศจิกายน 2565 19.00 น.	33.70	400.00	3	33.00	TRUE	-	
3	สงขลา 3	SLC03	ท้ายซอย 12 ถ.ทะเลหลวง PEA 45-012646 ระยะห่างจากสถานีไฟฟ้าสงขลา 3 ประมาณ 6.16 กม.	16 พฤศจิกายน 2565 20.00 น.	34.20	400.00	3	33.00	TRUE	-	

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 - 04/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

- 1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)
พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. ชั้น 1 , 2 , 3	สถานที่วัดแรงดัน ๑	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ๑	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงาน ข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	กฟภ.สงขลา	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) หมู่บ้านสหกรณ์ ม.สงขลานครินทร์ PEA 6000290853 ห่างจากหม้อแปลง PEA 28-005693 ขนาด 50 kVA ระยะทางประมาณ 220 เมตร	4 พฤศจิกายน 2565 17.50 น.	229.00	TRUE	-	
2	กฟภ.สงขลา	ปากซอยกอไผ่-ช.ประดู่สวนตุล PEA 29971289 ห่างจากหม้อแปลง PEA 58-001222 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 270 เมตร	10 พฤศจิกายน 2565 18.50 น.	225.00	TRUE	-	
3	กฟภ.สงขลา	ท้ายซอย 12 ถ.ทะเลหลวง PEA 30394691 ห่างจากหม้อแปลง PEA 45-012646 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 110 เมตร	16 พฤศจิกายน 2565 19.52 น.	229.00	TRUE	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา
ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565

แบบฟอร์ม วป. (ผภ.) 45 -05/16

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. (Technical Standard)

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ - ขาย)

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ. ชั้น 1, 2, 3	สถานที่วัดแรงดัน ๑	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ๑	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงานข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	กฟภ.สงขลา	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) หมู่บ้านสหกรณ์ ม.สงขลานครินทร์ PEA 6000290853 ห่างจากหม้อแปลง PEA 28-005693 ขนาด 50 kVA ระยะทางประมาณ 220 เมตร	4 พฤศจิกายน 2565 17.55 น.	399.00	TRUE	-	
2	กฟภ.สงขลา	ปากซอยกอไผ่-ช.ประดู่ สวนตุล PEA 29971289 ห่างจากหม้อแปลง PEA 58-001222 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 270 เมตร	10 พฤศจิกายน 2565 18.53 น.	387.00	TRUE	-	
3	กฟภ.สงขลา	ท้ายซอย 12 ถ.ทะเลหลวง PEA 30394691 ห่างจากหม้อแปลง PEA 45-012646 ขนาด 160 kVA ระยะทางประมาณ 110 เมตร	16 พฤศจิกายน 2565 19.55 น.	399.00	TRUE	-	