



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบส.กฟส.สข.

ถึง กฟส.สข.

เลขที่ ต.3กฟส.สข.(บส.)3139/2567

วันที่ 09 ตุลาคม 2567

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.สข. ประจำปี กัญยายน 2567

เรียน ผจก.กฟส.สข.

ด้วย ผบส.กฟส.สข. ได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.สข. และให้สรุปข้อมูลรายงานผลประจำปีทุกเดือน นั้น

ปัจจุบันได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.สข. ประจำปี กัญยายน 2567 ไตรมาส 3/2567 และได้สรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนดพร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ OM (om.pea.co.th) แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ส่วนเกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดไฟล์ (ดังรายละเอียดแนบ) เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ใน website ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

๕

(นายชำนาญ ทองเชื้อเพชร)

ผบ.บส.สข.

เรียน รจก.(ท.ล.), นก.9, ศกก.8, ผชน.8 และ ผผ.

เรียน อก.บส.(๓3)

ทุกแผนก

เพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

เพื่อทราบ และแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการลงข้อมูล

ใน website ศูนย์ พ.ร.บ.๖ ต่อไป

๕

(นายนิคม ด้านสกุลรัตน์)

รจก.(ล) กฟส.สข. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.สข.

09 ต.ค. 67

๕

(นายนิคม ด้านสกุลรัตน์)

รจก.(ล) กฟส.สข. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.สข.

09 ต.ค. 67

แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์
โทร. 14005

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองสงขลา โทร 074-330133

งาน/โครงการงาน	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) - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.0%	100.0%	100.00%	100.00%		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) (หน้า 132) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	ไม่มี	100.00%	100.00%	100.00%		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง (หน้า 73)							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%	99.99%	99%	99.81%		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100.00%	99.99%	99.62%	99.87%		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน (หน้า 77)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	99.54%	99.85%		
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		66,864	66,897	66,704	200,465		
		66,864	66,897	67,009	200,770		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 (หน้า 80) - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	ไม่มี	100.00%	100.00%	100.00%		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	x	x	x	x	ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ในหัวข้อ Call center ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.	
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 88) การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 95) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถั่ว) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 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%	100%	100%		
		8	7	15	30		
		0	0	0	0		
		100%	100%	100%	100%		
		37	35	40	112		
		0	0	0	0		

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%					ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มี.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 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%	ไม่มี 0 0	ไม่มี 0 0	ไม่มี 0 0	ไม่มี 0 0		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ (หน้า 119) ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี 0 0	ไม่มี 0 0	ไม่มี 0 0	ไม่มี 0 0		
3.3 ระยะเวลาดับสนงที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน (หน้า 125) หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100% 35 0	100% 47 0	100% 47 0	100% 129 0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (หน้า 130) ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100% 24 0	100% 37 0	100% 42 0	100% 103 0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ(หน้า 132) แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	ไม่มี 0 0	100% 1 0	100% 1 0	100% 2 0		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน (หน้า 138) เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อกับผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	ไม่มี 0 0	ไม่มี 0 0	ไม่มี 0 0	ไม่มี 0 0		
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	ไม่มี 0 0	ไม่มี 0 0	ไม่มี 0 0	ไม่มี 0 0	ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	
3.4 ระยะเวลาย้ายโหนดกลับ กรณียกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) (หน้า 144)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ราย) เกิน 1 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100% 100%	100% 1,204 0 100% 516 0	100% 1,314 0 100% 428 0	100% 1,152 0 100% 354 0	100% 3,670 0 100% 1,298 0		
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (หน้า 150) ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)	100%	100% 1 0	100% 1 0	100% 1 0	100% 3 0		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	ไม่มี 0 0	ไม่มี 0 0	 0 0	 0 0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองสงขลา

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 - 02/16

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

แบบฟอร์ม รป. (ผก.) 45 - 03/16

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ ที่	สถานีไฟฟ้า ๑	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		ผู้รายงานข้อมูล
					ที่สถานี ๑	ที่ดินหม้อแปลง			ได้มาตรฐาน 31.3 - 34.7 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	สงขลา 1		อุปกรณ์ SLA11WS-13 สะพานเหล็ก ต.บ่อยาง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	27 ก.ย 67 10.00 น.	33.40	404.85	2	33.50	TRUE	-	-
2	สงขลา 2		อุปกรณ์ SLB10WS-12 ถนนเตาหลวง ต.บ่อยาง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	27 ก.ย 67 09.30 น.	33.20	402.42	3	33.10	TRUE	-	-
3	สงขลา 3		อุปกรณ์ SLC03WS-11 ตัวจรัญเทคโน ต.บ่อยาง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	27 ก.ย 67 10.00 น.	33.40	404.85	2	34.20	TRUE	-	-

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

ประจำเดือน กันยายน 2567

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 (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงานข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	กฟภ.สงขลา	PEA no.6100062673 181 ม.4 ต.พะวง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา 90100	29 ก.ย. 67 19.06 น.	227.20	TRUE		-
2	กฟภ.สงขลา	TR.no.63-010864 DCC_บ้านสวน บ้านเหล้าถ.ถาวรนิมิตร ต.เขารูปช้าง ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	29 ก.ย. 67 16.11 น.	229.65	TRUE		-
3	กฟภ.สงขลา	รหัสอุปกรณ์ 6100006949 239/60 ม.1 ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร	23-Sep-67 14.31 น.	226.00	TRUE		-

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองสงขลา
ประจำเดือน กันยายน 2567

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 ๑ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ๑	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงานข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	กฟภ.สงขลา	กรณีวีรยา จารุรัตน์ประสิทธิ์ ขนาด 160 kVA CA.020016654199 48/35 ม.2 ถ.กาญจนาภิเษก ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา	26 ก.ย. 67 14.00 น.	410.00	TRUE	-	-
2	กฟภ.สงขลา	PEA no.00-115041 ขนาด 315 kVA สถานีลิฟต์เขาดังกวน ถ.สุขุม ต.บ่อทราย อ.เมือง จ.สงขลา ตำแหน่งวัดแรงดันที่ต้นหม้อแปลง	25 ก.ย. 67 17.00 น.	412.00	TRUE	-	-
3	กฟภ.สงขลา	PEA no.60-000862 ขนาด 250 kVA บ้านสวนตุล ม.5 ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา	28 ก.ย. 67 20.00 น.	411.00	TRUE	-	-