

รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองสงขลา โทร 074-330133

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	ผู้รายงานข้อมูล
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)							
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 69) - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.0%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
		0			0		
		0			0		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) (หน้า 132) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	ไม่มี	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
		0			0		
		0			0		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง (หน้า 73)							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	99.99%	#DIV/0!	#DIV/0!	99.99%		
		28,749			28,749		
		28,751			28,751		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	99.99%	#DIV/0!	#DIV/0!	99.99%		
		38,335			38,335		
		38,337			38,337		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน (หน้า 77) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	#DIV/0!	#DIV/0!	100.00%		
		67,086			67,086		
		67,086			67,086		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า 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%		
		0	2	1	3		
		0	0	0	0		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (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 กบพ.	
		x	x	x	x		
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (							
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)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		
		1			1		
		0			0		
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		
		1			1		
		0			0		
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		
		0			0		
		0			0		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถั่ววน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว							
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)							
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง (หน้า 104)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		
		16			16		
		0			0		
- นอกเขตเมือง (หน้า 108)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		
		100			100		
		0			0		

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กกว่า						ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ) 527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเล็กกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง	
30 แอมป์ 3 เฟส							
- เขตเมือง	100%						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)							
เกิน 2 วันทำการ (ราย)							
- นอกเขตเมือง	100%						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)							
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ(หน้า 116)	100%	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	100%		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1			1		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0			0		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	#DIV/0!		
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ (หน้า 119)							
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0			0		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0			0		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ							
ร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน (หน้า 125)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า							
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		54			54		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0			0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (หน้า 130)	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		36			36		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0			0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ(หน้า 132)	100%	ไม่มี	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ							
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0			0		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			0		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน (หน้า 138)	100%	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	#DIV/0!		
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า							
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0			0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			0		
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)	95%	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	#DIV/0!		
การขอใช้ไฟฟ้า							
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ					0		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ					0		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า							
(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ							
ตามเงื่อนไขครบถ้วน) (หน้า 144)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		456			456		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0			0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	#DIV/0!	#DIV/0!	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		212			212		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0			0		
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (หน้า 150)	100%	ไม่มี	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0			0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			0		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	100%	ไม่มี	ไม่มี				
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด							
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0			0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0			0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองสงขลา

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองสงขลา
ประจำเดือน ตุลาคม 2567

แบบฟอร์ม วป. (ผ.ภ.) 45 - 03/16

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 ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		ผู้รายงานข้อมูล
					ที่สถานี ฯ (เควี)	ที่ดินหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)			ได้มาตรฐาน 31.3 - 34.7 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	สงขลา 1	SLA02	37-015438 500kVA	26 ต.ค. 67	33.60	397.67	1	33.90	TRUE	-	-
			ศูนย์ฝึกอบรมอุตสาหกรรม ม.2 ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา	19.00 น.							
			ระยะห่าง 10 กิโลเมตร								
2	สงขลา 1	SLA08	64-105433 1600kVA	26 ต.ค. 67	33.75	411.33	3	33.80	TRUE	-	-
			บริษัท ซีอาร์โทวีสต์ จำกัด ม.6 ต.น้ำน้อย อ.หาดใหญ่	19.30 น.							
			ระยะห่าง 5 กิโลเมตร								
3	สงขลา 3	SLC03	52-111658 1500kVA	26 ต.ค. 67	33.70	413.00	1	34.70	TRUE	-	-
			TC391 บ.คิงฟิสเซอร์ 1 ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา	20.00 น.							
			ระยะห่าง 10 กิโลเมตร								

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ. 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	กฟส.สงขลา	โครงการ พรวราชพฤกษ์ PEA no. 6000289003	26 ต.ค. 67	235.00	TRUE		-
		ม.5 ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา	19.00 น.				
		ห่างจากหม้อแปลง PEA65-020784 160kVA ประมาณ 100 เมตร					
2	กฟส.สงขลา	นายเม่งเสี้ย แซ่เตีย PEA no. 6200674203	26 ต.ค. 67	234.00	TRUE		-
		ถ.ทะเลหลวง ซ.18 ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา	19.30 น.				
		ห่างจากหม้อแปลง PEA26-007633 315kVA ประมาณ 100 เมตร					
3	กฟส.สงขลา	องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยอ PEA no. 6300239941	26 ต.ค. 67	230.00	TRUE		-
		ม.1 ต.เกาะยอ อ.เมือง จ.สงขลา	20.00 น.				
		ห่างจากหม้อแปลง PEA27-007979 250kVA ประมาณ 150 เมตร					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 -05/16

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองสงขลา

แบบฟอร์ม วป. (ผก.) 45 - 04/16

ประจำเดือน ตุลาคม 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 ฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน ฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงานข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	กฟภ.สงขลา	PEA no.00-115041 ขนาด 315 kVA	26 ต.ค. 67	404.00	TRUE	-	-
		สถานีลิฟต์เขาดังกวน ถ.สุขุม ต.บ่อหย่าง อ.เมือง จ.สงขลา	19.00 น.				
		ตำแหน่งวัดแรงดันที่ติดตั้งหม้อแปลง					
2	กฟภ.สงขลา	PEA no. 57-012224 ขนาด 315 kVA	26 ต.ค. 67	397.00	TRUE	-	-
		TC.886 แมนชั้นนางโสพิน ถ.สระเกษ ต.บ่อหย่าง อ.เมือง จ.สงขลา	19.30 น.				
		ตำแหน่งวัดแรงดันที่ติดตั้งหม้อแปลง					
3	กฟภ.สงขลา	สมศักดิ์ เหลืองสกุล PEA no. 27059858	26 ต.ค. 67	384.00	TRUE	-	-
		ถ.กาญจนาภิเษก ต.พะวง อ.เมือง จ.สงขลา	20.00 น.				
		ห่างจากหม้อแปลง PEA58-011613 160kVA ประมาณ 250 เมตร					