

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 สามารถจ่ายไฟฟ้าดับได้ร้อยละ 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%	65 0 ไม่มี	29 0 ไม่มี	25 0 ไม่มี	119 0 ไม่มี		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง (หน้า 73)							
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	99.99%	99.47%	99.99%	99.82%		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	99.99%	98.39%	100.00%	99.46%		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน (หน้า 77) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	98.89%	100.00%	99.63%		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 (หน้า 80) - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%	ไม่มี 0 0	100.00% 2 0	ไม่มี 0 0	100.00% 2 0		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (call center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	x x	x x	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.	
3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (							
3.1 คุณภาพไฟฟ้า							
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน (หน้า 88) การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100%	ไม่มี 1 0	ไม่มี 0 0	ไม่มี 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 0 0	ไม่มี 0 0	ไม่มี 0 0	ไม่มี 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) ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง (หน้า 108) ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	100% 16 0 100% 100	100% 4 0 100% 72	100% 7 0 100% 95	100% 27 0 100% 267		

|

|

|

|

|

|

|

|

|

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
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 มิ.ย. 61 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้ง มิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง และ นอกเขตเมือง	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)							
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ(หน้า 116)	100%	100%	100%	ไม่มี	100%		
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		1	2	0	3		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ (หน้า 119)	100%	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	100%		
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	1	1		
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ใช้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน							
3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน (หน้า 125)	100%	100%	100%	100%	100%		
หลักประกันการใช้ไฟฟ้า							
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		43	40	28	111		
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (หน้า 130)	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		36	41	28	105		
เกิน 30 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ(หน้า 132) แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน (หน้า 138) เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า							
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า							
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก) การขอใช้ไฟฟ้า	95%	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0		
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) (หน้า 144)							
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก							
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		456	411	382	1,249		
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		212	196	182	590		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค	
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (หน้า 150)	100%	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0		

ในกรณีที่ กฟผ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต
ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)
จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองสงขลา
ประจำเดือน ธันวาคม 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	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง TAP	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย		ผู้รายงานข้อมูล
					ที่สถานี ฯ	ที่ดินหม้อแปลง			ได้มาตรฐาน 31.3 - 34.7 เควี	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	สงขลา 1	SLA02	66-102135 500kVA	28 ธ.ค. 67	33.63	396.62	1	33.90	TRUE	-	-
			ชั่วคราวก่อสร้างโรงพยาบาลสงขลา ตึก 9 ชั้น	19.00 น.							
			ระยะห่าง 6 กิโลเมตร								
2	สงขลา 2	SLB06	5701540071 630kVA	28 ธ.ค. 67	33.81	411.21	3	33.80	TRUE	-	-
			US1 มหาวิทยาลัยทักษิณ	19.30 น.							
			ระยะห่าง 10 กิโลเมตร								
3	สงขลา 3	SLC05	37-015438 500kVA	28 ธ.ค. 67	34.60	411.00	1	34.70	TRUE	-	-
			ส่วนจัดการทรัพยากรฯปณ.สำนักงานธนารักษ์พื้นที่สงขลา	20.30 น.							
			ระยะห่าง 10 กิโลเมตร								

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาเมืองสงขลา

ประจำเดือน ธันวาคม 567

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	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน		ผู้รายงานข้อมูล
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้ มาตรฐาน	
1	กฟภ.สงขลา	(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)) กรณีวีรยา จารุรัตน์ประสิทธิ์ ขนาด 160 kVA CA.020016654199	26 ธ.ค. 67 14.00 น.	410.00	TRUE	-	-
		48/35 ม.2 ถ.กาญจนวนิช ต.เขารูปช้าง อ.เมืองสงขลา จ.สงขลา					
2	กฟภ.สงขลา	PEA no.00-115041 ขนาด 315 kVA สถานีลิฟต์เขาดังกวน ถ.สุขุม ต.บ่อยาง อ.เมือง จ.สงขลา ตำแหน่งวัดแรงดันที่ต้นหม้อแปลง	25 ธ.ค. 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 ธ.ค. 67 20.00 น.	411.00	TRUE	-	-

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสงขลา

ประจำเดือน ธันวาคม 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	กฟส.สงขลา	นางสุนันทา อิชโรจน์ PEA no. 20335477 ช.ขายเขา 3 ต.บ่อยาง ห่างจากหม้อแปลง PEA39-006370 160kVA ประมาณ 300 เมตร	28 ธ.ค. 67 15.00 น.	223.00	TRUE		-
2	กฟส.สงขลา	นายหยัด เหลาะเหม PEA no. 29970703 19/111 ม.10 ต.เขารูปช้าง อ.เมือง จ.สงขลา ห่างจากหม้อแปลง PEA62-001958 160kVA ประมาณ 200 เมตร	28 ธ.ค. 67 16.00 น.	229.00	TRUE		-
3	กฟส.สงขลา	นางสาวจิตติมา อังสุพานิช PEA no. 30618164 ม.6 ต.น้ำน้อย อ.เมือง จ.สงขลา ห่างจากหม้อแปลง PEA57-003978 30kVA ประมาณ 150 เมตร	28 ธ.ค. 67 17.30 น.	228.00	TRUE		-