



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.สงท

ถึง กฟส.สงท.

เลขที่ ต.3กฟส.สงท.(บค)1426/2567

วันที่ 07 พฤศจิกายน 2567

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.สิงหนคร ประจำเดือน ตุลาคม 2567

เรียน ผจก.กฟส.สงท.

ตามที่ ผบค.สงท. ได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.สงท. และให้สรุปรายงานผลประจำทุกเดือน นั้น

ผบค.สงท. ได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.สงท. ประจำเดือน ตุลาคม 2567 และได้สรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนดพร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ OM (om.pea.co.th) แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ส่วนที่เกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดไฟล์ (ดังรายละเอียดแนบ) เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ใน website ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการต่อไป

(นางสาวอรอนงค์ ทองพิบูลย์)
ชผ.บค.รักษาการแทน ผผ.บค.

เรียน อก.บส.(ต3)

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายจ่านงค์ บุชบงค์)
ผจก.กฟส.(9)กฟส.สงท.
07 พ.ย. 67

Issued by: PEA Certification Authority

Digitally Signed by: นายจ่านงค์ บุชบงค์ Date: 07/11/2567 15:56:11

แผนกบริการลูกค้า
โทร. 15835

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	2 -			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	- -			
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน 25% 100%	10,491 - 16,971 -			
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	27,462 -			
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	3 -			

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า					
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)					
สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป					
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
การแจ้งดับไฟ	100%				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		1			
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-			
การปฏิบัติงาน	100%				
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		1			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาล หรือเขต					
อุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป					
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		1			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-			
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายรายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า					
ชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		49			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-			
- นอกเขตเมือง	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		14			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-			
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง	100%				
ภายใน 2 วันทำการ(ราย)		4			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-			
- นอกเขตเมือง	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-			

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%				
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		-			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-			
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%				
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		-			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		--			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%				
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		10			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-			
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%				
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		20			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-			
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	100%				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า	100%				
และ ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-			
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย					
- เขตเมือง	100%				
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		180			
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-			
- นอกเขตเมือง	100%				
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด					
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)	100%	-			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2567

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standand)

ประจำเดือน ตุลาคม

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
ต.ค.	กฟส.สิงหนคร	บ้านนายร่อเฒ่า เอาทาน 107 ม.2 ต.สทิงหม้อ อ.สิงหนคร จ.สงขลา ,มิเตอร์ PEA NO. 15866589 , ระยะทางห่างจากหม้อแปลง 0.230 กม.	1 ก.ค. 2567 10.00 น.	AN=230 BN =231 CN =232	☒ ☒ ☒	☐ ☐ ☐
พ.ย.						☐ ☐ ☐
ธ.ค.						☐ ☐ ☐

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

ประจำเดือน ตุลาคม

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

W.B.							
G.R.							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2567
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสิงหนคร

ประจำเดือน ตุลาคม

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี(ณ. จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง) ระยะห่างจากสถานี (กม.)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ผลการวัดแรงดัน ณ. จุดระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ		ได้มาตรฐาน 31-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
ค.ค.	กฟส.สิงหนคร	SHN05	หม้อแปลง PEA 52-011392 ขนาด 250 KVA 3 Ø 33 KV. จุดวัดห่างจากสถานีสิงหนคร ระยะทางประมาณ 9.61 กม.	2567 13.00 น.	33	390	3	☒	☐
พ.ย.									
ธ.ค.									

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.ด้านแรงดันไฟฟ้า