



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก ผบค.สงท

ถึง กฟส.สงท.

เลขที่ ต.3กฟส.สงท.(บค)1229/2568

วันที่ 08 กันยายน 2568

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.สิงหนคร ประจำเดือนสิงหาคม 2568

เรียน ผจก.กฟส.สงท.

ตามที่ ผบค.สงท. ได้รับมอบหมายให้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.สงท. และให้สรุปข้อมูลรายงานผลประจำทุกเดือน นั้น

ผบค.สงท. ได้รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.สงท. ประจำเดือนสิงหาคม 2568 และได้สรุปผลลงในแบบฟอร์มตามกำหนดพร้อมจัดวางข้อมูลในระบบ OM (om.pea.co.th) แล้วเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ส่วนที่เกี่ยวข้องสามารถดาวน์โหลดไฟล์ (ดังรายละเอียดแนบ) เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่ใน website ศูนย์ พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารทางราชการต่อไป

(นางสาวอรอนงค์ ทองพิบูลย์)

ทผ.บค.

เรียน อก.บล.(ต3)

เพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

(นายจ๋านงค์ บุชบงค์)

ผจก.กฟส.(9)กฟส.สงท.

08 ก.ย. 68

แผนกบริการลูกค้า
โทร.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2568

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสิงหนคร

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้องนับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	27	24		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	-	-		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้อง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้องทุก 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้อย่างถูกต้องทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน 25% 100%	10,665 10,665 17,192 17,192	10,359 10359 17,208 17208		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	27,857	27,567		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	2	5		

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสิงหนคร

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า					
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป					
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน					
การแจ้งดับไฟ	100%				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		2	-		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	-		
การปฏิบัติงาน	100%				
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	-		
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป					
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	2		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	-		
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว					
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380 / 230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		16	15		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-		
- นอกเขตเมือง	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		23	28		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-		
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส					
- เขตเมือง	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		2	1		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	-		
- นอกเขตเมือง	100%				
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	-		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	-		

งาน / โครงการงาน	เป้าหมาย				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22 / 33 เควี)					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%				
ภายใน 35 วันทำการ (ราช)		1	-		
เกิน 35 วันทำการ (ราช)		-	-		
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%				
ภายใน 55 วันทำการ (ราช)		-	-		
เกิน 55 วันทำการ (ราช)		-	-		
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน					
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%				
ภายใน 15 วันทำการ (ราช)		15	13		
เกิน 15 วันทำการ (ราช)		15	13		
3.3.2 การย่ำคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%				
ภายใน 3 วันทำการ (ราช)		4	4		
เกิน 3 วันทำการ (ราช)		4	4		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ	100%				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราช)		-	-		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราช)		-	-		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และ ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราช)		-	-		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราช)		-	-		
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายย่อย					
- เขตเมือง	100%				
ภายใน 1 วันทำการ (ราช)		46	51		
เกิน 1 วันทำการ (ราช)		-	-		
- นอกเขตเมือง	100%				
ภายใน 3 วันทำการ (ราช)		8	13		
เกิน 3 วันทำการ (ราช)		-	-		
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราช)		-	-		
เกิน 2 วันทำการ (ราช)		-	-		
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเรื้อหรือเงินสด					
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด					
ภายใน 10 วันทำการ (ราช)	100%	-	-		
เกิน 10 วันทำการ (ราช)		-	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2568

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสิงหนคร

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
ก.ค.	กฟส.สิงหนคร	PEA มิเตอร์: 22052323 ม.5 ต.ป่าขาด อ.สิงหนคร ระยะห่างจากหม้อแปลง 600 เมตร	6 ต.ค. 68 13:10	BN = 227	☒	☐ ☐ ☐
ค.ค.	กฟส.สิงหนคร	PEA มิเตอร์: 24085010 82/2 ม.5 - ต.ตลิ่งเหนือ อ.สิงหนคร ระยะห่างจากหม้อแปลง 600 เมตร	5 ก.ย. 68 10:15	AN = 224	☒	☐ ☐ ☐
ก.ย.	กฟส.สิงหนคร					☐ ☐ ☐

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้านแรงดันไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสิงหนคร

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
ก.ค.	กฟส.สิงหนคร	90280 PEA NO.21144877 ม.1 อ.สิงหนคร จ.สงขลา ระยะห่างจากหม้อแปลง 220 เมตร	6 ส.ค. 68 15:00	AB = 386 BC = 388 CA = 391	☒ ☒ ☒	☐ ☐ ☐
ค.ค.	กฟส.สิงหนคร	PEA NO: 5800015744 31/3 ม.1 - ค.จึงโค ระยะห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	5 ต.ธ. 68 10:45	AB = 376 BC = 375 CA = 381	☒ ☒ ☒	☐ ☐ ☐
ก.ข.	กฟส.สิงหนคร					☐ ☐ ☐

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำปี 2568
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาสิงหนคร

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เคV(ณ. จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง) ระยะห่างจากสถานี (กม.)	วัน เดือน ปี เวลาที่วัดแรง ดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน		ตำแหน่ง TAP หม้อแปลง	ผลการวัดแรงดัน ณ. จุดระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ		ได้มาตรฐาน 31-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
ก.ค.	กฟส.สิงหนคร	SHN02	หม้อแปลง 55-009332 ขนาด 160 KVA 3 Ø 33 KV จุดวัดห่างจากสถานีสิงหนคร ระยะทางประมาณ 8.25 กม.	6 ส.ค. 68 15:40	33.52 33.54 33.59	225(AG) 221(BG) 222(CG)	3	☒	☐
ค.ค.	กฟส.สิงหนคร	SHN05	หม้อแปลง 57-004999 ขนาด 100 kVA Ø 33 KV จุดวัดห่างจากสถานีสิงหนคร ระยะทางประมาณ 9.75 กม.	5 ก.ย. 68 11:30	33.74 33.65 33.8	222(AG) 223(BG) 226(CG)	3	☒	☐
ก.ธ.	กฟส.สิงหนคร								☐

หมายเหตุ แบบฟอร์มนี้ใช้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟอ.ด้านแรงดันไฟฟ้า