



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผ่านเครื่อง SCAN

จาก กฟส.อ.ทน.

เลขที่ ต.อ.ทน.(บต.) ๒๖/๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ถึง กฟอ.พพ.

วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๖

เรียน ผจก.พพ.

กฟส.อ.ทน. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย จำนวน ๖ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายลือชา นาคอุดม)

ผจก.กฟส.ทน.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท่าชนะ.....เขต...ต.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า         | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) )                                                    | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ        | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|--------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |                    |      |                                                                                                                                            |                                              | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | สถานีไฟฟ้า<br>ไชยา | 2    | สถานที่ ปากซอยเขามดแดง ม.๒๒ ต.ประสงค์<br>อ.ท่าชนะ<br>หม้อแปลง PEA.No. ๕๐-๐๐๗๖๖๒<br><br>ขนาด ๑ เฟส ๓๐ เควีเอ<br>ระยะห่างสถานี ประมาณ ๒๖ กม. | วันที่วัดโหลด<br>22/12/2565<br>เวลา 19.00 น. | -                                  | 389                                 | 3                          | 32.09                                        | ✓                                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท่าชนะ.....เขต...ต.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) )                   | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                         |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟภ.ท่าชนะ   | สถานที่วัดแรงดันไฟฟ้า ม.๒๒ ต.ประสงค์ อ.ท่าชนะ<br>มิเตอร์ PEA.No. ๕๘๐๐๑๔๙๐๓๕<br>ห่างจากหม้อแปลง ๘๐๐ เมตร | เวลา 19.30 น.                         | 225                                               | ✓                           |               |

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|--------------|--------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย.         | ธ.ค.         | ไตรมาส 4     |                                                                                              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                           | ไม่น้อยกว่า 90% | ...90.....%    | .....90...%  | ..90...%     | .....90...%  |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 42             | 50           | 88           | 180          |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0            | 0            | 0            |                                                                                              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | 100 %        | .....%       | .....%       |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0            | ..0..        | 0            |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0            | ..0.         | ..0..        |                                                                                              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน</b><br>ทุกสาย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (สาย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (สาย)                                             | ไม่น้อยกว่า 98% | .....100...%   | .....98...%  | .....98...%  | ...98...%    |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 7,851          | 7,842        | 7,845        | 23,538       |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 7,851          | 7,842        | 7,845        | 23,538       |                                                                                              |
| <b>2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย</b><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (สาย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (สาย)                                                                                       | 100%            | .....100...%   | .....100...% | .....100...% | .....100...% |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 12,772         | 12,772       | 12,790       | 38,334       |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 12,772         | 12,722       | 12,790       | 38,334       |                                                                                              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (สาย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (สาย)                                                                      | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100.....%   | .....95...%  | ...95.....%  | ...95...%    |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 20,623         | 20,614       | 20,635       | 61,872       |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 20,623         | 20,614       | 20,635       | 61,872       |                                                                                              |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                  | 100%            | .....100...%   | .....100...% | ...100.....% | ...100...%   |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 6              | 5            | 15           | 26           |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 0              | 0            | 0            | 0            |                                                                                              |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                             | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -            | -            | -            | ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต<br>ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป.<br>ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ. |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | -              | -            | -            | -            |                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | -              | -            | -            | -            |                                                                                              |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |          | ต.ค.           | พ.ย.         | ธ.ค.         | ไตรมาส 4     |                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>3.1.1</b> การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | ...100.....%   | ...100.....% | ...100.....% | ...100.....% |                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>3.1.2</b> การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                              | 100%     | .....%         | .....%       | .....%       | .....%       |                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br><b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b><br><b>3.2.1.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                     | 100%     | .....%         | .....%       | .....%       | .....%       |                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>3.2.1.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                           | 100%     | -              | -            | -            | -            | เนื่องจากมีฝนตกหนักและมิเตอร์มีไม่เพียงพอ<br><br>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง<br><br>ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |              |              | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|--------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                               |          | ด.ค.           | พ.ย.         | ธ.ค.         | ไตรมาส 4     |                                                                                                                               |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                               |          |                |              |              |              |                                                                                                                               |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                  | 100%     | .....%         | .....%       | ...100.....% | ...100.....% |                                                                                                                               |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 0              | 0            | 0            | 0            |                                                                                                                               |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0            | .0.          | .0.          |                                                                                                                               |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                                                                 | 100%     | .....%         | .....%       | .....%       | .....%       |                                                                                                                               |
| แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ                                                                                       |          |                |              |              |              |                                                                                                                               |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 0              | 0            | 0            | 0            |                                                                                                                               |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0            | .0.          | .0.          |                                                                                                                               |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                          |          |                |              |              |              |                                                                                                                               |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                             | 100%     | ...100.....%   | ...100.....% | ...100.....% | ...100.....% |                                                                                                                               |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 1              | 0            | 0            | 1            | เนื่องจากมีค้างชำระค่าไฟ ทำให้ระบบICS จะต้องชำระเงินแล้วเสร็จ ผจก.จะอนุมัติผ่าน                                               |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0            | .0.          | .0.          |                                                                                                                               |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                         | 100%     | ...100...%     | ...100...%   | ...100...%   | ...100...%   |                                                                                                                               |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 4              | 0            | 0            | 4            |                                                                                                                               |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0            | 0            | 0            |                                                                                                                               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                         | 100%     | .....%         | .....%       | .....%       | .....%       |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                        |          | 0              | 0            | 0            | 0            |                                                                                                                               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                         |          | 0              | 0            | 0            | 0            |                                                                                                                               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                     | 100%     | .....%         | .....%       | .....%       | .....%       |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                |          |                |              |              |              |                                                                                                                               |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0            | 0            | 0            |                                                                                                                               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                |          |                |              |              |              |                                                                                                                               |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0            | 0            | 0            |                                                                                                                               |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                                                 | 95%      |                |              |              |              | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                              |          |                |              |              |              |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                  |          | 0              | 0            | 0            | 0            |                                                                                                                               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                   |          | 0              | 0            | 0            | 0            |                                                                                                                               |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |              |              |              |                                                                                                                               |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                |              |              |              |                                                                                                                               |
| - เขตเมือง                                                                                                    | 100%     | .....%         | .....%       | .....%       | .....%       |                                                                                                                               |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0            | 0            | 0            |                                                                                                                               |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0            | .0.          | .0.          |                                                                                                                               |

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                |          | ด.ค.           | พ.ย.   | ธ.ค.   | ไตรมาส 4 |              |
| - นอกเขตเมือง                                  | 100%     | 100%           | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                         |          | 32             | 36     | 0      | 68       |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                          |          | 0              | 0      | .0.    | .0.      |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                          | 100%     | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                         |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                          |          | 0              | 0      | .0.    | .0.      |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | .....%         | .....% | .....% | .....%   |              |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |        |        |          |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | 0              | 0      | 0      | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | 0              | 0      | .0.    | .0.      |              |