



**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ผ่านเครื่องแสกน

จาก กฟส.ทน.

เลขที่ ต.บ.ทน.(บค.) ๓๓๔/๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ถึง กฟส.พพ.

วันที่ ๙ พฤษภาคม ๒๕๖๗

เรียน ผจก.กฟส.พพ.

กฟส.ทน. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๗ โดยมีรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย จำนวน ๖ ฉบับ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายชวณันท์ สิบสุข)

ผจก.กฟส.(๙) กฟส.ทน.

๑ ม.๕. ๖๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท่าชนะ.....เขต ๓.๒.....

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>ระยะห่างจากสถานี (กม.) )                                                  | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน         | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|--------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |                    |      |                                                                                                                                         |                                              | ที่สถานี<br>(เควี)                 | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>31.3-34.7 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | สถานีไฟฟ้า<br>ไชยา | 2    | สถานที่ บ้านหาดสำเริง ม.๕ ต.ท่าชนะ<br>อ.ท่าชนะ<br>หม้อแปลง PEA.No. ๖๔-๐๐๕๐๒๐<br><br>ขนาด ๓ เฟส ๓๐ เควีเอ<br>ระยะห่างสถานี ประมาณ ๒๐ กม. | วันที่วัดโหลด<br>22.04.2024<br>เวลา 19.00 น. | -                                  | 322                                 | 3                          | 32.01                                        | ✓                                 |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.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        | กฟส.ท่าชนะ   | สถานที่วัดแรงดันไฟฟ้า บ้านหาดสำเริง ม.๕ ต.ท่าชนะ อ.ท่าชนะ<br>มิเตอร์ PEA.No. ๖๖๐๑๐๐๔๘๐๗<br>ห่างจากหม้อแปลง ๔๐๒ เมตร | เวลา 19.30 น.                         | 225                                               | ✓                           |               |

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                                         |                 | เม.ย           | พ.ค.    | มิ.ย    | ไตรมาส 2 |               |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                | ไม่น้อยกว่า 90% | 90...%         | 90...%  | 90...%  | 90...%   | ซ้ำจากอุปกรณ์ |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (เรื่องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | 100 %   | .....%  | .....%   |               |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                 | 94             | 0       | 0       | 94       |               |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                 | 1              | 0       | 0       | 1        |               |
| 2.3 การอำนวยความสะดวกไฟฟ้าใช้จริง<br>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบสหกรณ์ทุกเดือน ทุกสาย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบสหกรณ์ทั้งหมด (ราย)                                                         | ไม่น้อยกว่า 98% | 100...%        | 98...%  | 98...%  | 98...%   |               |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในระบบเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                      | 100%            | 100...%        | 100...% | 100...% | 100...%  |               |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                 | 12998          | 0       | 0       | 12998    |               |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                 | 12998          | 0       | 0       | 12998    |               |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                 | 7930           | 0       | 0       | 7930     |               |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                 | 7930           | 0       | 0       | 7930     |               |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                             | ไม่น้อยกว่า 95% | 100...%        | 95...%  | 95...%  | 95...%   |               |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                 | 20928          | 0       | 0       | 20928    |               |
|                                                                                                                                                                                                                                         |                 | 20928          | 0       | 0       | 20928    |               |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                         | 100%            | 100...%        | 100...% | 100...% | 100...%  |               |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90<br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | -              | -       | -       | -        |               |

ในข้อร้อง Call center การไฟฟ้าเขต  
ไม่ได้รายงานผล เพราะ กฟผ.  
ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กฟผ.



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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |           |           |           | ปัญหาอุปสรรค                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.      | มิ.ย.     | ไตรมาส 2  |                                                                                   |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                               |          |                |           |           |           |                                                                                   |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |           |           |           |                                                                                   |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                  | 100%     | 100.....%      | 100.....% | 100.....% | 100.....% |                                                                                   |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                                      |          |                |           |           |           |                                                                                   |
| ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                                       |          | 0              | 0         | 0         | 0         |                                                                                   |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              | 0         | 0         | 0         |                                                                                   |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                 | 100%     | 100.....%      | 100.....% | .....%    | .....%    |                                                                                   |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                    |          | 0              | 0         | 0         | 0         |                                                                                   |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                           |          | 0              | 0         | 0         | 0         |                                                                                   |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                | 100%     | .....%         | .....%    | .....%    | .....%    |                                                                                   |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                       |          | 0              | 0         | 0         | 0         |                                                                                   |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                        |          | 0              | 0         | 0         | 0         |                                                                                   |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว                   |          |                |           |           |           |                                                                                   |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                           |          |                |           |           |           |                                                                                   |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเคอร์เนลไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                             |          |                |           |           |           |                                                                                   |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                    | 100%     | .....%         | .....%    | .....%    | .....%    |                                                                                   |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | 0              | 0         | 0         | 0         |                                                                                   |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          | 0              | 0         | 0         | 0         |                                                                                   |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100.....%      | 100.....% | 100.....% | 100.....% |                                                                                   |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | 25             | 0         | 0         | 25        |                                                                                   |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          | 4              | 0         | 0         | 4         | ช่วงมรสุม แผ่นดินไหว                                                              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเคอร์เนลเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                            |          |                |           |           |           |                                                                                   |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                    | 100%     | -              | -         | -         | -         | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมีเคอร์เนลเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | -              | -         | -         | -         |                                                                                   |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          | -              | -         | -         | -         |                                                                                   |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     |                |           |           |           | ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมีเคอร์เนลเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | -              | -         | -         | -         |                                                                                   |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                         |          | -              | -         | -         | -         |                                                                                   |

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                               |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                                  | 100%     | 100%           | 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%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| แต่ไม่เกิน 2,500 เควีเอ                                                                                       |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3 ระยะเวลาคอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                                          |          |                |      |       |          |              |
| 3.3.1 การโอนหรือผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                             | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 2              | 0    | 0     | 2        |              |
| 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 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                        | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                        |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                         |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                     | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                |          |                |      |       |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                                              | 95%      |                |      |       |          |              |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                              |          |                |      |       |          |              |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                  |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                   |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| 3.4 ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                    | 100%     | 100%           | 100% | 100%  | 100%     |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              | 0    | 0     | 0        |              |

ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำปี 2567

เขตหรือการไฟฟ้าจตุรรวมงาน...กฟส.ท่าชนะ.....โทร...077381694.....

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

| งาน/โครงการ                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |        |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------|----------|----------------|--------|--------|----------|--------------|
|                                                |          | เม.ย.          | พ.ค.   | มิ.ย.  | ไตรมาส 2 |              |
| - นอกเขตเมือง                                  | 100%     | 100%           | 100%   | .....% | 100%     |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                         |          | 1585           | 0      | 0      | 1585     |              |
| 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        |              |