

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอทุ่งสง เขต ๒

๑. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

- ๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- ๑.๑.๑ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๓ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา ,<br>หรือหม้อแปลง<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                           |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๓๑.๓-๓๔.๗ เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | สฟฟ.ทส.    | 4    | จุดแบ่งแดนบ้าน<br>ช่องเขา TSA๐๔WS-๑๐                                                      | 14/02/2565                            | 33 KV.                             | 400 V.                              | 3                          | 34.56 KV.                                    | ✓                                 |               |

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.๑,๒<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากสถานีฯ ) | สถานที่วัดแรงดันฯ                          | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                                                                           |                                            |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๓๔๒-๔๑๘ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.ทส.                                                                   | ข้าง รพ.สต.บ้านาโर्थ<br>๓๗-๐๑๕๖๔๙ ๑๐๐ KVA. | 20-ก.พ.-65                            | 382 V.                                            | ✓                           |               |

๑.๑ มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) (ต่อ)

๑.๑.๓ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒ | สถานที่วัดแรงดันฯ                     | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                       |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๐-๒๔๐ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟอ.ทส.      | บ้านไร่ยาว<br>PEA ๕๔-๐๐๐๘๙๐<br>๓๐ KVA | 20-ก.พ.-65                            | 225 V.                                            | ✓                           |               |

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|-------------------|
|                                                                                                                     |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |                   |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐<br>หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับ<br>แจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๙๔%            | ๑๐๐% |       |          |                   |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)                                                                                | ๙๕%             | ๒๔๗            |      |       |          |                   |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)                                                                                   | ๕%              | ๑๕             | ๐    |       |          |                   |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่อง<br>แรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน<br>(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)       | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |      |       |          |                   |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                                   | ๑๐๐%            | ๐              | ๐    |       |          | ไม่มีข้อร้องเรียน |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                                      |                 | ๐              | ๐    |       |          |                   |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><br>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br><br>๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                        | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๑๐๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                   | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                          |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | -              | -    |       |          |              |

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                     |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าส่งหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |      |       |          |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าส่งหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                                     |          | ๖              | ๖    |       |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าส่งหน้า น้อยกว่า ๓ วัน(ราย)                                                                                                                                         |          | ๐              | ๐    |       |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                       |          | ม.ค.           | ก.พ.           | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| การปฏิบัติงาน<br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                    | ๑๐๐%     | ๑๐๐%<br>๖<br>๐ | ๑๐๐%<br>๖<br>๐ |       |          |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%           |       |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                               | ๑๐๐%     | ๒              | ๓              |       |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                                |          | ๐              | ๐              |       |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |        |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                    |          | ม.ค.           | ก.พ.   | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอใช้ไฟฟ้า) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |        |       |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                                |          |                |        |       |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                 |          |                |        |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๘๘.๖๐%         | ๗๖.๔๗% |       |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | ๗๐             | ๕๒     |       |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | ๙              | ๑๖     |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๙๙.๒๔%         | ๙๑.๖๖% |       |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | ๑๐๗            | ๑๑๐    |       |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | ๙              | ๙      |       |          |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                |          |                |        |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                         | ๑๐๐%     | -              | -      |       |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          |                |        |       |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          |                |        |       |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| - นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | -              | -    |       |          |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)                                  |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควี                       | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                          |          | ๒              | ๑    |       |          |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                           |          |                |      |       |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                  |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐<br>เควีเอ | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |       |          |              |
| แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ                          |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)                          |          | ๒              | ๑    |       |          |              |
| เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)                           |          |                |      |       |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|----------------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.           | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ<br>ร้องเรียน                                                                       |          |                |                |       |          |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%<br><br>๒๑ | ๑๐๐%<br><br>๒  |       |          |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |                |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                            |          | ม.ค.           | ก.พ.           | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                 | ๑๐๐%     | ๑๐๐%<br><br>๒๙ | ๑๐๐%<br><br>๓๑ |       |          |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%           |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ<br>(ราย)                                                                                  |          | ๑              | ๑              |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ<br>(ราย)                                                                                   |          | ๐              |                |       |          |              |
|                                                                                                                            |          |                |                |       |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า<br>ไฟฟ้า                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐%           |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                   |          | ๒              | ๔              |       |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                    |          |                |                |       |          |              |

