

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        | สฟพ.เวียงสระ | 2    | บ้านวังริบุญเลิศ<br>WSA๐๓WR-๐๒                                                            | 28/01/66                              | 33 KV.                             | 400 V.                              | 3                          | 34.56 KV.                                    | ✓                                 |               |

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.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.                                                                   | บ้านหนองหอย<br>๕๖-๐๐๐๓๓๑ | 28-ม.ค.-66                            | 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.      | บ้านหน้าเขื่อน<br>PEA ๔๕-๐๐๖๔๘๒<br>๓๐ KVA | 28-ม.ค.-66                            | 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%            |      |       |          |                   |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)                                                                                | ๙๕%             | ๒๔๗            |      |       |          |                   |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)                                                                                   | ๕%              | ๑๕             |      |       |          |                   |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่อง<br>แรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน<br>(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)       | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |      |       |          |                   |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                                   | ๑๐๐%            | ๐              |      |       |          | ไม่มีข้อร้องเรียน |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                                      |                 | ๐              |      |       |          |                   |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                        | ผลการดำเนินงาน                       |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                 | ม.ค.                                 | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)<br>๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า ๙๘%<br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br><br><br><br><br><br>๑๐๐% |      |       |          |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                | ไม่น้อยกว่า ๙๕%                                 | ๑๐๐%                                 |      |       |          |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                       | ๑๐๐%                                            | ๑๐๐%<br><br><br>๘                    |      |       |          |              |

| 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%           |      |       |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าส่งหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                                     |          | ๓              |      |       |          |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าส่งหน้า น้อยกว่า ๓ วัน(ราย)                                                                                                                                         |          | ๐              |      |       |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                       |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%<br>๓<br>๐ |      |       |          |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                               | ๑๐๐%     | ๒              |      |       |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                                |          | 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%     | ๙๓.๐๐%         |      |       |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | ๑๕             |      |       |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | ๑              |      |       |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                      | ๑๐๐%     | ๙๗.๐๐%         |      |       |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | ๘๔             |      |       |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                              |          | ๒              |      |       |          |              |
| 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)<br>๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)<br>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควี<br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%<br><br><br><br>๑๐๐% | -<br><br><br>๑๐๐%<br><br>๑ | -<br><br><br><br><br> | <br><br><br><br><br> | <br><br><br><br><br> |              |

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

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                          |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ</b><br><b>ร้องเรียน</b><br>๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |          | ๒๐             |      |       |          |              |
| 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%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |          | ๓๔             |      |       |          |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                                                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                   |          |                |      |       |          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                    |          |                |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |          |                |      |       |          |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า<br>ไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |          | ๕              |      |       |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส ๑ |              |
| <b>๓.๓.๕ การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)</b><br><b>การขอใช้ไฟฟ้า)</b><br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                                                                                                            | ๙๕%      | -              |      |       |          |              |
| <b>๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b><br><b>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก</b><br>- <b>เขตเมือง</b><br>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)<br>- <b>นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           |      |       |          |              |
| <b>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่</b><br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                   | ๑๐๐%     | -              |      |       |          |              |
| <b>๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</b><br><b>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b><br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                            | ๘๕%      | -              |      |       |          |              |