

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.ทุ่งสง | TSA01 | TSA01WB-01 ถึง<br>TSA01WBS-05ง                                                            | 06/09/66                              | 33 KV.                             | 400 V.                              | 3                          | 34.56 KV.                                    | ✓                                 |               |

๑.๑.๒ แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.๑,๒<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะฯ | 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.                                                     | บ้านหนองแสง<br>PEA 61-001044<br>100 KVA | 15/09/66                              | 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.      | บ้านประตู<br>PEA 65-030174<br>30 KVA | 11/09/66                              | 248 V.                                            | ✓                           |               |

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|-------------------|
|                                                                                                               |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |                   |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๙๗%            | ๙๙%  | ๙๘%  | ๙๘%      |                   |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้ง)                                                                          | ๙๕%             | ๔๕๔            | ๓๔๒  | ๔๘๔  | ๑,๒๘๐    |                   |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)                                                                             | ๕%              | ๑๕             | ๒    | ๘    | ๒๕       |                   |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่อง<br>แรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน<br>(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% |                |      |      |          |                   |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                             | ๑๐๐%            | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        | ไม่มีข้อร้องเรียน |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                                |                 | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |                   |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <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% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| <b>๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                                                                                                    | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 | ๑๕             | ๒๘   | ๒๐   | ๖๓       |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                          |                 | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <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 กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                      |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          | ๑              | ๑    | ๔    | ๖        |              |
| <b>การแจ้งดับไฟ</b>                                                                                                                                                                  | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)                                                                                                                                     |          | ๑              | ๑    | ๔    | ๖        |              |
| - แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน(ราย)                                                                                                                                         |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                       |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                             | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                               | ๑๐๐%     | ๑              | ๑    | ๔    | ๖        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                                |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                   |          | ก.ค.           | ส.ค.    | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถั่ว) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |         |      |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                               |          |                |         |      |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                                |          |                |         |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | ๑๐             | ๑๑๒     | ๒๗   | ๑๔๙      |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | ๐              | ๐       | ๐    | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                     | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐% | ๙๙%  | ๙๙.๖๖    |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | ๙๑             | ๔๓      | ๒๙๗  | ๔๓๑      |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | ๐              | ๐       | ๓    | ๓        |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                               |          |                |         |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                        | ๑๐๐%     | -              | -       | -    | -        |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          |                |         |      |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          |                |         |      |          |              |

| งาน/โครงการงาน                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                          |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| - นอกเขตเมือง                            | ๑๐๐%     | -              |      |      |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                   |          |                |      |      |          |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                    |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)          |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เค | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)                  |          | ๓              | ๓    | ๕    | ๑๑       |              |
| เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                   |          |                |      |      |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                 |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๒.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเื่อ | ๑๐๐%     |                |      |      |          |              |
| แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเื่อ                       |          | -              | -    | -    | -        |              |
| ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย)                         |          |                |      |      |          |              |
| เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)                          |          |                |      |      |          |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๓.๓ ระยะเวลาดอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ<br/>ร้องเรียน</b><br>๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)                               | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |          | ๑๖             | ๑๔   | ๒๑   | ๕๑       |              |
| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                                                                                                                                          |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๒๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒๐ วันทำการ (ราย)                                                                                                                               | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |          | ๔๕             | ๒๖   | ๓๒   | ๑๐๓      |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                                                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                   |          | ๓              | ๑    | ๐    | ๔        |              |
| - 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%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                          |          | ๕              | ๓    | ๘    | ๑๖       |              |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | ก.ค.           | ส.ค. | ก.ย. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ายกเลิก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                                                                                                                                                                        | ๙๕%      | -              | -    |      |          |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)<br>๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)<br>๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                       | ๘๕%      | -              | -    | -    | -        |              |