



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.สูงเม่น

เลขที่ น.๒ สม.(บต.) *๕๖๖* /๒๕๖๐

ถึง กฟภ.จ.แพร่

วันที่ **๑๒** ส.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

อ้างถึง น.๒ กบส.(บธ.) ๑๑๖๐/๒๕๖๐ ลว.๑๐ มี.ค. ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟภ.จ.พร.

ตามบันทึกที่อ้างถึงเรื่อง ขอให้รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา โดยขอให้ กฟฟ. ชั้น ๑-๓ เป็นผู้รวบรวมผลการดำเนินงานของ กฟฟ. ในสังกัด พร้อมจัดทำสรุปผลการดำเนินงานส่งให้ กฟน.๒

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสูงเม่น จึงขอจัดส่งรายงานการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๐ ตามเอกสารที่แนบมาด้วยจำนวน ๑๓ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายศฤงคาร จันทศรี)

ผจก.กฟส.สม.

Sm m

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสูงเม่น

โทร. ๐ ๕๔๕๔ ๒๐๖๒ / (๑๒) ๑๗๗๐๘

โทรสาร. ๐ ๕๔๕๔ ๒๐๐๒

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสูงเม่น เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟจ.พร.	บ.หัวฝาย ม.3 ต.หัวฝาย, TR.PEA 20-002828, 500, F3 DENCHAI	2 ส.ค. 60	230.00	ได้มาตรฐาน	
2	กฟจ.พร.	บ.น้ำชำ ม.2 ต.น้ำชำ, TR.PEA 37-010082, 300, F6 DENCHAI	2 ส.ค. 60	234.67	ได้มาตรฐาน	
3	กฟจ.พร.	บ.สบสาย ม.10 ต.สบสาย, TR.PEA 36-011452, 500, F1 PHRAE	2 ส.ค. 60	232.67	ได้มาตรฐาน	
4	กฟจ.พร.	บ.เวียงทอง ม.12 ต.เวียงทอง, TR.PEA 37-004270, 200, F2 PHRAE	2 ส.ค. 60	233.33	ได้มาตรฐาน	
5	กฟจ.พร.	บ.ร่องกาศ ม.6 ต.ร่องกาศ, TR.PEA 22-002050, 200, F7 PHRAE	2 ส.ค. 60	230.00	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอสูงเม่น เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.พร.	บ.หัวฝาย ม.3 ต.หัวฝาย, TR.PEA 20-002828, 500, F3 DENCHAI	2 ส.ค. 60	401.33	ได้มาตรฐาน	
2	กฟภ.พร.	บ.น้ำขำ ม.2 ต.น้ำขำ, TR.PEA 37-010082, 300, F6 DENCHAI	2 ส.ค. 60	398.33	ได้มาตรฐาน	
3	กฟภ.พร.	บ.สบสาย ม.10 ต.สบสาย, TR.PEA 36-011452, 500, F1 PHRAE	2 ส.ค. 60	401.33	ได้มาตรฐาน	
4	กฟภ.พร.	บ.เวียงทอง ม.12 ต.เวียงทอง, TR.PEA 37-004270, 200, F2 PHRAE	2 ส.ค. 60	399.33	ได้มาตรฐาน	
5	กฟภ.พร.	บ.ร่องกาศ ม.6 ต.ร่องกาศ, TR.PEA 22-002050, 200, F7 PHRAE	2 ส.ค. 60	400.00	ได้มาตรฐาน	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	-	-	100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง)					0	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)					0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	-	-	-	100%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		-			0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		-			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	-	-	100%	
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		26,503			26,503	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		30			30	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	-	-	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		26,503			26,503	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		30			30	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	-	-	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		26,401			26,401	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		26,533			26,533	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	100%	-	-	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		0			0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0			0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	-	-	-	-	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0			0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	-	-	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		2			2	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0			0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	-	-	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		2			2	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	-	-	-	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0			0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100%	-	-	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1			1	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	-	-	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		19			19	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	-	-	-	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	
- นอกเขตเมือง	100%	-	-	-	-	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	-	-	-	100%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		0			0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	100%	-	-	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	-	-	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	-	-	-	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	-	-	-	-	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	95%	-	-	-	-	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0			0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	-	-	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		416			416	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		37			37	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	-	-	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		-			0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-			0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	-	-	-	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-			0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. สาขาอำเภอสูงเม่น จ.แพร่

เขต 2 (ภาคเหนือ) จ.พิษณุโลก โทร. 0 5454 2062

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	-	-	-	85%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		-			0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		-			0	