

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสูงเม่น ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                     | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                         |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์) |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | เด่นชัย    | 6    | PEA PEA มป.54-003693<br>ระยะห่างจากสถานีฯ 10.1 กม.                                      | 26 ก.พ. 64                            | 22.3                               | 232                                 | 3                          | 22.10                                        | ได้มาตรฐาน                        | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสูงเม่น ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564

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>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                               |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.อ.สม.    | PEA มต.5900355586<br>ระยะห่างจาก มป. 200 ม.                                           | 26 ก.พ. 64                    | 234                                               | ได้มาตรฐาน                  | -             |

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>( ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                       |                               |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.อ.สม.    | PEA มต.5900355586<br>ระยะห่างจาก มป. 200 ม.                                           | 26 ก.พ. 64                    | 402                                               | ได้มาตรฐาน                  | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสูงเม่น ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค. 64        | ก.พ. 64 | มี.ค. 64 | ไตรมาส 1 |               |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผกป.กฟส.อ.สม. |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)</b><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผกป.กฟส.อ.สม. |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                              | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบง.กฟส.อ.สม. |
| <b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบง.กฟส.อ.สม. |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                          | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบง.กฟส.อ.สม. |

| งาน/โครงการ                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|---------------|
|                                                                                            |                 | ม.ค. 64        | ก.พ. 64 | มี.ค. 64 | ไตรมาส 1 |               |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบต.กฟส.อ.สม. |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | 3              | 3       |          |          |               |
| - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | 0              | 0       |          |          |               |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบต.กฟส.อ.สม. |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                  |                 | -              | -       | -        |          |               |
| - ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                     |                 | -              | -       | -        |          |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสูงเม่น ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย                                 | ผลการดำเนินงาน                                       |                                                      |                                                      |                                                      | ปัญหาอุปสรรค                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                          | ม.ค. 64                                              | ก.พ. 64                                              | มี.ค. 64                                             | ไตรมาส 1                                             |                                                            |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br>5<br><br>-<br><br>100%<br><br>5<br><br>- | 100%<br><br>4<br><br>-<br><br>100%<br><br>4<br><br>- | 100%<br><br>-<br><br>-<br><br>100%<br><br>-<br><br>- | 100%<br><br>9<br><br>0<br><br>100%<br><br>9<br><br>0 | ผกป.กฟส.อ.สม.<br><br><br><br><br><br><br><br>ผกป.กฟส.อ.สม. |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                                     | 100%                                     | 100%                                                 | 100%                                                 | 100%                                                 | 100%                                                 | ผกป.กฟส.อ.สม.                                              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                                                                                                                            |                                          |                                                      |                                                      |                                                      |                                                      |                                                            |

| งาน/โครงการงาน                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|---------------|
|                                                                       |          | ม.ค. 64        | ก.พ. 64 | มี.ค. 64 | ไตรมาส 1 |               |
| 3.2.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส      |          |                |         |          |          |               |
| - เขตเมือง                                                            | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบต.กฟส.อ.สม. |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | 1              | 0       | -        | 1        |               |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0       | -        | 0        |               |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     | 76%            | 90%     | 100%     | 84%      | ผบต.กฟส.อ.สม. |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | 31             | 46      | -        | 77       |               |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 10             | 5       | -        | 15       |               |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส     |          |                |         |          |          |               |
| - เขตเมือง                                                            | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบต.กฟส.อ.สม. |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบต.กฟส.อ.สม. |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | 3              | 3       | -        | 6        |               |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                       |          |                |         |          |          |               |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                          | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบต.กฟส.อ.สม. |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบต.กฟส.อ.สม. |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                  |          |                |         |          |          |               |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า         | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบต.กฟส.อ.สม. |

| งาน/โครงการงาน                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|---------------|
|                                                                        |          | ม.ค. 64        | ก.พ. 64 | มี.ค. 64 | ไตรมาส 1 |               |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                |          | 9              | 92      | -        | 101      |               |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              | 0       | -        | 0        |               |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                  | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบง.กฟส.อ.สม. |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                |          |                |         |          | 0        |               |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                 |          |                |         |          | 0        |               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบต.กฟส.อ.สม. |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                  |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                           | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบต.กฟส.อ.สม. |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                          |          |                |         |          |          |               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                  |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                   |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                       | 95%      | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบต.กฟส.อ.สม. |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                       |          |                |         |          |          |               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                           |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                            |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า                           |          |                |         |          |          |               |
| (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ                          |          |                |         |          |          |               |
| ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                                    |          |                |         |          |          |               |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                  |          |                |         |          |          |               |
| - เขตเมือง                                                             | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผกป.กฟส.อ.สม. |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                  |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| - นอกเขตเมือง                                                          | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบง.กฟส.อ.สม. |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | -              | -       | -        | 0        |               |

| งาน/โครงการงาน                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|---------------|
|                                                |          | ม.ค. 64        | ก.พ. 64 | มี.ค. 64 | ไตรมาส 1 |               |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                          | 100%     | -              | -       | -        | 0        | ผบง.กฟส.อ.สม. |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                          |          | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |               |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                          |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด | 85%      | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบง.กฟส.อ.สม. |
| ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด              |          |                |         |          |          |               |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                        |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                         |          | -              | -       | -        | 0        |               |