

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสูงเม่น ประจำเดือน มีนาคม 2565

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        | แพร่       | 2    | PEA มป.37-016162<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (1.72กม.)                                         | 24 มี.ค. 65                           | 22.3                               | 230                                 | 3                          | 22.38                                        | ได้มาตรฐาน                        |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสูงเม่น ประจำเดือน มีนาคม 2565

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.30116452<br>ระยะทาง 650 ม.                                                     | 24 มี.ค. 65                   | 230                                               | 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. 5900145399<br>ระยะทาง 140 ม.                                                  | 24 มี.ค. 65                   | 385                                               | ได้มาตรฐาน                  |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสูงเม่น ประจำเดือน มีนาคม 2565

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|---------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ม.ค. 65        | ก.พ. 65 | มี.ค. 65 | ไตรมาส 1 |               |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (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% | 99%            | 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/โครงการงาน                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|----------|----------|---------------|
|                                                                                               |                 | ม.ค. 65        | ก.พ. 65 | มี.ค. 65 | ไตรมาส 1 |               |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบต.กฟส.อ.สม. |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                      |                 | 0              | 0       | 0        |          |               |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                         |                 | 0              | 0       | 0        |          |               |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบต.กฟส.อ.สม. |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที                                                   |                 | 0              | 0       | 0        |          |               |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที                                                      |                 | 0              | 0       | 0        |          |               |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสูงเม่น ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2565

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|---------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |          | ม.ค. 65        | ก.พ. 65 | มี.ค. 65 | ไตรมาส 1 |                                                   |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | <div>ผกป.กฟส.อ.สม.</div> <div>ผกป.กฟส.อ.สม.</div> |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                                                                                                                      | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | <div>ผกป.กฟส.อ.สม.</div>                          |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                                                                                                                                                            |          |                |         |          |          |                                                   |

[illegible]

| งาน/โครงการงาน                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |          |          | ปัญหาอุปสรรค  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|----------|----------|---------------|
|                                                                                                                      |          | ม.ค. 65        | ก.พ. 65 | มี.ค. 65 | ไตรมาส 1 |               |
| ภายใน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                              | 100%     | 12             | 0       | 7        | 19       | ผบง.กฟส.อ.สม. |
| เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | 0        | 0        |               |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                |          | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |               |
| ภายใน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                              |          | 4              | 0       | 2        | 6        |               |
| เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 0              | 0       | 0        | 0        |               |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                               | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผบต.กฟส.อ.สม. |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                               | 100%     | 0              | 0       | 0        | 0        | ผบต.กฟส.อ.สม. |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                |          | 0              | 0       | 0        | 0        |               |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน                                                                         |          | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |               |
| เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                                                                        |          |                |         |          |          |               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                |          | 0              | 0       | 0        | 0        |               |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                 | 95%      | 0              | 0       | 0        | 0        | ผบต.กฟส.อ.สม. |
| 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                                                     |          | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |               |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                                                                     |          |                |         |          |          |               |
| - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ                                                                                         |          | 0              | 0       | 0        | 0        |               |
| - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                          |          | 0              | 0       | 0        | 0        |               |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |          |          |               |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |         |          |          |               |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     | ผกบ.กฟส.อ.สม. |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               | 100%     | 705            | 1179    | 704      | 2588     | ผบง.กฟส.อ.สม. |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -       | -        | 0        |               |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        |          | 100%           | 100%    | 100%     | 100%     |               |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -       | -        | 0        |               |
|                                                                                                                      |          | -              | -       | -        | -        |               |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน      |                     |                     |                     | ปัญหาอุปสรรค  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------|
|                                                                                                                                          |          | ม.ค. 65             | ก.พ. 65             | มี.ค. 65            | ไตรมาส 1            |               |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)<br>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                        | 100%     | -<br>100%<br>-<br>- | -<br>100%<br>-<br>- | -<br>100%<br>-<br>- | 0<br>100%<br>0<br>0 | ผบง.กฟส.อ.สม. |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย) | 85%      | 100%<br>-<br>-      | 100%<br>-<br>-      | 100%<br>-<br>-      | 100%<br>0<br>0      | ผบง.กฟส.อ.สม. |