



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.สสง.

ถึง กฟฉ.๓

เลขที่ ฉ.๓/สสง.(บต.) ๗๐๒ /๒๕๖๕

วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรียน ผชก.ฉ.๓ (ผบธ.กบส.ฉ.๓)

กฟอ.เสิงสาง ขอรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕ โดย
สามารถ

Down load ได้จาก เว็บไซต์ Intranet ของ กฟฉ.๓ ได้เข้าที่

<http://๑๗๒.๒๒.๑.๕๔/>

.....>>> กฟอ.เสิงสาง

.....>>>แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

.....>>>รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๕

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการต่อ

(นายโสภณ พิทยภัทร)

ผจก.กฟส.อ.สสง.

ผบต.กฟส.อ.สสง.

โทร.๐-๔๔-๓๐๐-๓๐๓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

การให้คำปรึกษาภาคเกษตรกรรม

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงงานไฟฟ้าที่มีจุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 กิโลโวลต์ (จุดจ่ายไฟฟ้าในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานที่	วันที่	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วันที่ วัดแรงดัน	ค่าแรงดันที่วัดได้ (กิโลโวลต์)		ค่าแรงดัน Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ตามแรงดัน (กิโลโวลต์)	ผลการวัดแรงดัน 33 กิโลโวลต์ในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี	ที่สายหม้อแปลง			ค่ามาตรฐาน 31.3-34.7 กิโลโวลต์	ค่าไม่มาตรฐาน
			ไม่มี							

ผู้ตรวจวัด
นายสมชาย ใจดี
(นายสมชาย ใจดี)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

กรณีไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองสุโขทัย ๑.๓

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 ฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจำหน่ายไฟฟ้า (ประเภท 3-40)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 kv (ข. จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วันที่	สถานที่โดยแรงดัน (ชื่อสถานี, หมายเลขเสา เสาหม้อแปลง, ระบบจำหน่าย (บด.))	วันและ เวลาที่ ตรวจสอบ	ค่าแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ค่าแรงดัน Tap หรือเลือก	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ (คำนวณจากค่าแรงดัน)	ผลการตรวจสอบ ณ จุดในเขตบริการ	
					เฟส A (kv)	เฟส B (kv)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 kv	ไม่ได้มาตรฐาน
			ไม่มี							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมของ กฟผ.

กรมไฟฟ้าพลังน้ำและพลังงานทดแทน (ส.ก.พ.)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ (พ.ร.บ.)	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขสายหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากมือโยก (ม.))	วันเดือนปี ที่วัดแรงดัน	ค่าแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 ทิศ (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
		ปกติ				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐาน (คู่มือการวัด) ของ ค.ส.ค.

การให้บริการด้านสุขภาพ (ปี ๒๕๖๒) ภาค ๑.๓

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ. 1.2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขสถานีวัดแรงดัน, ระยะทางจากหม้อแปลง (ม.))	วันที่เดินมี วันที่วัดแรงดันฯ	ผลลัพธ์แรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
		ไม่มี				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสด็จ

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้า ชัดต้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90 %	100%	100%	100%	100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน ทุกสาย	ไม่น้อยกว่า 98%					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		20,404	20,425	0	40,829	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทั้งหมด (ราย)		20,404	20,425	0	40,829	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกสาย	100%	100%	100%	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		3,050	3,056	0	6,106	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		3,050	3,056	0	6,106	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95 %	90%	90%	90%	90%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		23,621	23,481	0	47,102	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		23,621	23,481	0	47,102	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100 %	0	0	0	0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
3.1.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาดรวมกับตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
การแจ้งดับไฟ		6	7	0	13	
- แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	
- แจ้งข้อบกพร่องไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		100%	100%	100%	100%	
การปฏิบัติงาน	100%	0	0	0	0	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่การไฟฟ้าใช้ไฟฟ้าร่วมกับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล หรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	100%					
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอสิงสาร

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าราขอใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข ใบครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		5	5	0	10	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		1	1	0	2	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	85%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		28	41	0	69	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	2	0	2	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขบดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเสิงสาง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกับไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 36 วันทำการ (ราย) เกิน 36 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสด็จ

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.55	เดือน พ.ค.55	เดือน มิ.ย.55	สรุปไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควี.เอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควี.เอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การร้องขอให้ผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.65	เดือน พ.ค.65	เดือน มิ.ย.65	สรุปไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการชำรุดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ได้ผู้ได้ยกเลิกการขอใช้ไฟ)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย.55	เกือบ พ.ค.55	เดือน มิ.ย.55	สรุปไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลารอจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตาม เงื่อนไขครบถ้วน						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าใหญ่	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

ของหน่วยงานการไฟฟ้าอำเภอเสิงสาง

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เดือน เม.ย. 65	เดือน พ.ค. 65	เดือน มิ.ย. 65	สรุปไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่ารับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	