



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.สง. ถึง กฟต.๓  
เลขที่ สง.(บห)- ๒๒๒ /๒๕๖๑ วันที่ ๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามคุณภาพบริการของ กฟภ.

เรียน อช.ต.๓

กฟอ.สุโขทัย-ลก ขอส่งรายงานผลการดำเนินการตามคุณภาพบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๑  
ทั้งนี้ได้แนบไฟล์ข้อมูลผ่านระบบ ftp ://๑๗๒.๒๘.๑.๓๐/๘.๕ /ผบธ./รายงานคุณภาพบริการ ไว้เรียบร้อยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

  
( นายนายอนุชิต เสถียรพัฒน์พงศา )  
ผจก.กฟอ.สง.

  
แผนกบริการลูกค้า  
โทร ๐-๗๓๖๓-๐๖๒๐  
ภายใน ๑๕๒๓๕

ส่งเอกสารระบบสารสนเทศ (๕๕๖)   
ส่งเอกสารระบบสารสนเทศ (๕๕๖) 



## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กพ.อ.สุโขทัย โทร 0-7363-0620

### 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                        |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากกระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 45             |      |       | 45       |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                   |                 | 0              |      |       | 0        |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                      |                 |                |      |       |          |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 80% | 1              |      |       | 1        |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)                                         |                 | 0              |      |       | 0        |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)                                            |                 |                |      |       |          |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                        |                 |                |      |       |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่น้อยกว่า 25                                          | ไม่เกิน 25%     | 0              |      |       | 0        |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)                                                         |                 |                |      |       |          |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                               |                 | 40,709         |      |       | 40709    |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                   | 100%            | 10,930         |      |       | 10930    |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                            |                 | 10,930         |      |       | 10930    |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                |                 |                |      |       |          |              |


**รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ**  
**กพ.อ.สุโขทัยโก-ลก โทร 0-7363-0620**

**2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)**

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|----------|-----------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                                                                 |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)<br><b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้</b><br><b>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า</b><br><b>ร้อยละ 95</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 90% | -              |      |       |          | จำนวนส่งใบแจ้งหนี้ ผทพ.<br>ยังไม่รวมที่โอนไปให้ กกง.<br>จัดเก็บ |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ไม่น้อยกว่า 80% | 51,639         |      |       | 51,639   |                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 0              |      |       | 0        |                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 | 0              |      |       | 0        |                                                                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลพ. โทร 0-7363-0620

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

| งานโครงการ                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                              |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                              |          |                |      |       |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage)      |          |                |      |       |          |              |
| สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น   |          |                |      |       |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                 | 100%     |                |      |       |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                             |          | 1              |      |       | 1        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                |          | 0              |      |       | 0        |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                | 100%     |                |      |       |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                   |          | 1              |      |       | 1        |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                          |          | 0              |      |       | 0        |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ | 100%     |                |      |       |          |              |
| หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                  |          |                |      |       |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                      |          | 0              |      |       | 0        |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                       |          | 0              |      |       | 0        |              |

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                   |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้าการมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                               |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอรืขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง                                                                  | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | 29             |      |       | 29       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | 0              |      |       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                     | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | 79             |      |       | 79       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | 0              |      |       | 0        |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอรืขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส<br>- เขตเมือง                                                                 | 100%     |                |      |       |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | 0              |      |       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                             |          | 0              |      |       | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลพ. โทร 0-7363-0620

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

| งาน/โครงการ                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค           |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|------------------------|
|                                                                       |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                        |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     |                |      |       |          |                        |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | 1              |      |       | 1        | โรงงานเงินเสียง นกน้อย |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |      |       | 0        |                        |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                       |          |                |      |       |          |                        |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                          | 100%     |                |      |       |          |                        |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                               |          | 1              |      |       | 1        |                        |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |      |       | 0        |                        |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     |                |      |       |          |                        |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |      |       | 0        |                        |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |      |       | 0        |                        |
|                                                                       |          |                |      |       |          |                        |
|                                                                       |          |                |      |       |          |                        |
|                                                                       |          |                |      |       |          |                        |
|                                                                       |          |                |      |       |          |                        |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย โทร 0-7363-0620

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

| งาน/โครงการ                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|-------------------|
|                                                                                   |          | ม.ค.           | ก.พ. | มี.ค. | ไตรมาส 1 |                   |
| 3.3 ระยะเวลาดำเนินการที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน                              |          |                |      |       |          |                   |
| 3.3.1 การโอนที่ผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                    | 100%     |                |      |       |          |                   |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                           |          | 7              |      |       | 7        |                   |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                            |          | 0              |      |       | 0        |                   |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                             | 100%     |                |      |       |          |                   |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                           |          | 28             |      |       | 28       |                   |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                            |          | 0              |      |       | 0        |                   |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ           | 100%     |                |      |       |          |                   |
| - พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 1              |      |       | 1        | ร้านซ่อมรถหายทอง3 |
| - พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          |                |      |       |          |                   |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน | 100%     |                |      |       |          |                   |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                |          | 0              |      |       | 0        |                   |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | 0              |      |       | 0        |                   |