



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.สง.

เลขที่ สง.(บห)-๒๖๙ /๒๕๖๑

ถึง กฟต.๓

วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามคุณภาพบริการของ กฟภ.

เรียน อช.ต.๓

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

( นายอนุชิต เสถียรพัฒน์พงศา )

ผจก.กฟอ.สง.

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๐-๗๓๖๓-๐๖๒๐

ภายใน ๑๕๒๓๕

# รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัยโก-ลก โทร 0-7363-0620

## 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|------|----------|----------------|
|                                                                                                          |                 | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค. | ไตรมาส 2 |                |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากการระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 62             |       |      |          | (อ่านทุกเดือน) |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 0              |       |      |          |                |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                        | ไม่น้อยกว่า 80% |                |       |      |          |                |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)   |                 | 0              |       |      |          |                |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)                                           | ไม่เกิน 25%     | 0              |       |      |          |                |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)                                              |                 |                |       |      |          |                |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                          | 100%            |                |       |      |          |                |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25                                          |                 | 0              |       |      |          |                |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)                                                           |                 | 40,830         |       |      |          |                |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)                                                                 |                 |                |       |      |          |                |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                     | 100%            | 10,957         |       |      |          |                |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                              |                 | 10,957         |       |      |          |                |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                  |                 |                |       |      |          |                |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลพบุรี โทร 0-7363-0620

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                               | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|-------|------|----------|------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                           |                 | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค. | ไตรมาส 2 |                                                                  |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                                             | ไม่น้อยกว่า 90% | 51,787         |       |      |          | จำนวนส่งใบแจ้งหนี้ ผิด<br>ยังไม่พร้อมที่โอนไปให้ กกก.<br>จัดเก็บ |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                               |                 | 51,787         |       |      |          |                                                                  |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ 95                   | ไม่น้อยกว่า 80% |                |       |      |          |                                                                  |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) |                 | 0              |       |      |          |                                                                  |
|                                                                                                                           |                 | 0              |       |      |          |                                                                  |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลพ. โทร 0-7363-0620

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

| งาน/โครงการ                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                                              |          | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค. | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b>                                                       |          |                |       |      |          |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage)      |          |                |       |      |          |              |
| สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น   |          |                |       |      |          |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                 | 100%     |                |       |      |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                             |          | 1              |       |      |          |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                |          | 0              |       |      |          |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b>                                                         | 100%     |                |       |      |          |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                   |          | 1              |       |      |          |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                          |          | 0              |       |      |          |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ | 100%     |                |       |      |          |              |
| หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน                  |          |                |       |      |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                      |          | 1              |       |      |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                       |          | 0              |       |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

กฟภ.อ.สุโขทัย-ลก โทร 0-7363-0620

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

| งานโครงการ                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                               |          | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้าการมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |       |      |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                           |          |                |       |      |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                            |          |                |       |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                    | 100%     |                |       |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 37             |       |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              |       |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                 | 100%     |                |       |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 54             |       |      |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              |       |      |          |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                           |          |                |       |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                    | 100%     |                |       |      |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                        |          | 0              |       |      |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                         |          | 0              |       |      |          |              |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ                                                               |          |                |       |      |          |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|------|----------|--------------|
| กฟภ.อ.สุโขทัยโก-ลก โทร 0-7363-0620                                                                       |          |                |       |      |          |              |
| 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance) <sup>3</sup> |          |                |       |      |          |              |
| งาน/โครงการ                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|                                                                                                          |          | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค. | ไตรมาส 2 |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                            | 100%     |                |       |      |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | 1              |       |      |          | สมมุติ       |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                    |          | 0              |       |      |          |              |
| 3.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                                                            |          |                |       |      |          |              |
| 3.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                                                               | 100%     |                |       |      |          |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | 1              |       |      |          |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | 0              |       |      |          |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                    | 100%     |                |       |      |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                  |          | 0              |       |      |          |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                   |          | 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 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|------|----------|--------------|
|                                                                                   |          | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน                                |          |                |       |      |          |              |
| 3.3.1 การโอนหรือผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                   | 100%     |                |       |      |          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                           |          | 10             |       |      |          |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                            |          | 0              |       |      |          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                             | 100%     |                |       |      |          |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                           |          | 24             |       |      |          |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                            |          | 0              |       |      |          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ           | 100%     |                |       |      |          |              |
| - พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |       |      |          |              |
| - พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |       |      |          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน | 100%     |                |       |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                |          | 0              |       |      |          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                 |          | 0              |       |      |          |              |
|                                                                                   |          |                |       |      |          |              |
|                                                                                   |          |                |       |      |          |              |

| รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ                                                                    |          |                |       |      |              |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|-------|------|--------------|--|
| กฟภ.อ.สุโขทัย-ลพ. โทร 0-7363-0620                                                                             |          |                |       |      |              |  |
| 3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance) <sup>3</sup> |          |                |       |      |              |  |
| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |       |      | ปัญหาอุปสรรค |  |
|                                                                                                               |          | พ.ค.           | มิ.ย. | ก.ค. |              |  |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า                                                                    |          |                |       |      |              |  |
| (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                              | รวม      |                |       |      |              |  |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                |       |      |              |  |
| - เขตเมือง                                                                                                    | 100%     |                |       |      |              |  |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 730            |       |      |              |  |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              |       |      |              |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | 100%     |                |       |      |              |  |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 539            |       |      |              |  |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              |       |      |              |  |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         | 100%     |                |       |      |              |  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              |       |      |              |  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              |       |      |              |  |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่                                    | 100%     |                |       |      |              |  |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 0              |       |      |              |  |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              |       |      |              |  |