

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสวรรคโลก ประจำเดือน ก.ค. 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        | สวล.       | 3    | ช.บ้านไร่ ต.วังไม้ขอน อ.สวรรคตลก จ.สุโขทัย<br>PEA มป.45-0410295 160 เควีเอ<br>ระยะห่างจากสถานีฯ 13 กม. | 29 ก.ค. 65<br>18.05 น.                | 22.8                               | 231.33                              | 3                          | 22.04                                        | ได้มาตรฐาน                        | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสวรรคโลก ประจำเดือน ก.ค. 2565

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.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        | กฟอ.สวล.     | ปากซอยบ้านไร่ ต.วังไม้ขอน อ.สวรรคโลก จ.สุโขทัย<br>PEA มต.5800308200<br>ระยะห่างจาก มป. 300 ม. | 29 ก.ค. 65                    | 227                                               | ได้มาตรฐาน                  | -             |

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.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        | กฟอ.สวล.     | หน้า รพ.สต.วัดสวรรคาราม ต.เมือง อ.สวรรคโลก<br>PEA มต.6100023924<br>ระยะห่างจาก มป. 400 ม. | 29 ก.ค. 65                    | 394                                               | ได้มาตรฐาน                  | -             |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสวรรคโลก ประจำเดือน ก.ค. 2565

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ก.ค. 65        | ส.ค. 65 | ก.ย. 65 | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br>- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)<br>- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)                                                   | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     | ผบป.กฟอ.สวล. |
| <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%     | ผบป.กฟอ.สวล. |
| <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%     | ผบป.กฟอ.สวล. |
| <b>2.3.2</b> ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                       | 100%            | 100%           |         |         |          | ผบป.กฟอ.สวล. |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                      |                 | ก.ค. 65        | ส.ค. 65 | ก.ย. 65 | ไตรมาส 1 |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</b><br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                        | ไม่น้อยกว่า 95% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     | ผบป.กฟอ.สวล. |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้</b><br><b>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า</b><br><b>ร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | 100%            | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     | ผบค.กฟอ.สวล. |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์</b><br><b>(Call Center) ภายใน 10 นาที</b><br><b>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     | ผบค.กฟอ.สวล. |



| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | ก.ค. 65        | ส.ค. 65 | ก.ย. 65 | ไตรมาส 1 |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ</b><br><b>ปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับถ้ว) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว</b><br><b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b><br><b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br><b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     | ผบค.กฟอ.สวล. |
| <b>3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส</b><br><b>- เขตเมือง</b><br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)<br><b>- นอกเขตเมือง</b><br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     | ผบค.กฟอ.สวล. |
| <b>3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)</b><br><b>3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ</b><br>ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100%     | 100%           | 100%    | 100%    | 100%     | ผบค.กฟอ.สวล. |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน  |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                |          | ก.ค. 65         | ส.ค. 65 | ก.ย. 65 | ไตรมาส 1 |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                         |          | 0               |         |         |          |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                                                     | 100%     | 100%<br>1<br>0  | 100%    | 100%    | 100%     | ผบค.กฟอ.สวล. |
| <b>3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</b>                                                                                                                                                    |          |                 |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 30 วันทำการ (ราย)                                                                                         | 100%     | 100%<br>33<br>0 | 100%    | 100%    | 100%     | ผบค.กฟอ.สวล. |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 20 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 20 วันทำการ (ราย)                                                                                                                    | 100%     | 100%<br>0<br>0  | 100%    | 100%    | 100%     | ผบค.กฟอ.สวล. |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                      | 100%     | 100%<br>0<br>0  | 100%    | 100%    | 100%     | ผบค.กฟอ.สวล. |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | 100%<br>-<br>-  | 100%    | 100%    | 100%     | ผบค.กฟอ.สวล. |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)                                                                                                                                                                  | 95%      | 100%            | 100%    | 100%    | 100%     | ผบค.กฟอ.สวล. |

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เป้าหมาย                                                                                             | ผลการดำเนินงาน                                                                                       |                                                                                                      |                                                                                                      |                                                                                                      | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                      | ก.ค. 65                                                                                              | ส.ค. 65                                                                                              | ก.ย. 65                                                                                              | ไตรมาส 1                                                                                             |                                                                                                                              |
| ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                      | -                                                                                                    |                                                                                                      |                                                                                                      |                                                                                                      |                                                                                                                              |
| <b>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า</b><br><b>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ</b><br><b>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</b><br>3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก<br>- เขตเมือง<br>ภายใน 1 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 1 วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)<br>3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย) | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | 100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100%<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>100% | ผบป.กฟอ.สวล.<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>ผบป.กฟอ.สวล.<br><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>ผบป.กฟอ.สวล. |
| <b>3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด</b><br><b>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด</b><br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                           | 85%                                                                                                  | 100%                                                                                                 | 100%                                                                                                 | 100%                                                                                                 | 100%                                                                                                 | ผบป.กฟอ.สวล                                                                                                                  |

รายงานสรุปการขอไฟฟ้าและติดตั้งมิเตอร์  
ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2565 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม 2565  
กฟอ.สวรรณโลก และ กฟย.ศรีนคร

| Reg. Str. Grp. | ขนาดมิเตอร์(แอมป์) | เฟส | ในเขตเทศบาล | นอกเขตเทศบาล | รวม | ในเขตไม่เกิน2วัน | ในเขต3-5วัน | ในเขต>=6วัน | รวมในเขต | นอกเขตไม่เกิน2วัน | นอกเขต3-5วัน | นอกเขต>=6วัน | รวมนอกเขต | ติดตั้งเสร็จ | ไม่ดำเนินการในเขต | ยังไม่ดำเนินการนอกเขต | รวมยังไม่ดำเนินการ |
|----------------|--------------------|-----|-------------|--------------|-----|------------------|-------------|-------------|----------|-------------------|--------------|--------------|-----------|--------------|-------------------|-----------------------|--------------------|
| กฟอ.สวรรณโลก   | 5(15) A.           | 1 P | 1           | 8            | 9   | 1                | 0           | 0           | 1        | 8                 | 0            | 0            | 8         | 0            | 0                 | 0                     | 0                  |
|                | 15(45) A.          | 1 P | 3           | 25           | 28  | 2                | 0           | 1           | 3        | 25                | 0            | 0            | 25        | 0            | 0                 | 0                     | 0                  |
|                | 15(45) A.          | 3 P | 0           | 1            | 1   | 0                | 0           | 0           | 0        | 1                 | 0            | 0            | 1         | 0            | 0                 | 0                     | 0                  |
|                | 5 A with CT        | 0   | 0           | 1            | 1   | 0                | 0           | 0           | 0        | 0                 | 0            | 1            | 1         | 0            | 0                 | 0                     | 0                  |
| รวม            |                    |     | 4           | 35           | 39  | 3                | 0           | 1           | 4        | 35                | 0            | 1            | 35        | 0            | 0                 | 0                     | 0                  |
| กฟย.ศรีนคร     | 5(15) A.           | 1 P | 2           | 3            | 5   | 2                | 0           | 0           | 2        | 3                 | 0            | 0            | 3         | 5            | 0                 | 0                     | 0                  |
|                | 15(45) A.          | 1 P | 1           | 5            | 6   | 1                | 0           | 0           | 1        | 5                 | 0            | 0            | 5         | 6            | 0                 | 0                     | 0                  |
|                | 15(45) A.          | 0   | 0           | 1            | 1   | 0                | 0           | 0           | 0        | 0                 | 0            | 0            | 1         | 1            | 0                 | 0                     | 0                  |
|                | 30(100)A           | 0   | 0           | 0            | 0   | 0                | 0           | 0           | 0        | 0                 | 1            | 0            | 0         | 0            | 0                 | 0                     | 0                  |
| รวม            |                    |     | 3           | 9            | 12  | 3                | 0           | 0           | 3        | 8                 | 1            | 0            | 9         | 12           | 0                 | 0                     | 0                  |