

## รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....พรานกระต่าย.....เขต.....กฟน.2.....

### 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

#### 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

##### 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                 |               |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี | ไม่ได้มาตรฐาน |
|          | กฟส.พก.ไม่มีการซื้อขายไฟระบบ 115 เควี                      | -                                     | -                                                | -                              | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....พรานกระต่าย.....เขต.....กพน.2.....

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        | พก         | 5    | บ.หนองเขน หม้อแปลงขนาด 100 เควีเอ<br>PEA- 38-008471<br>ห่างจาก สฟพ.พก.14 กม.                |                                       | 22.30                              | A-B=385, A-N=232<br>A-C=390 , B-N=232<br>B-C=385, C-N=233  | 3                          | 22.20                                        | √<br>√<br>√                       |               |
| 2        | พก         | 4    | บ.เขาคีรีสี ม.1 หม้อแปลงขนาด 100 เควีเอ<br>PEA 60-036029<br>ห่าง จาก สฟพ.พก. ระยะทาง 19 กม. |                                       | 22.20                              | A-B=402, A-N=231<br>A-C=403 , B-N=232<br>B-C=404 , C-N=230 | 3                          | 22.20                                        | √<br>√<br>√                       |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....พรานกระต่าย.....เขต.....กฟน.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 400/230 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))                      | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์)          | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                       |                                       |                                                            | ได้มาตรฐาน<br>207-253 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.พก.      | บ.คุยป่ายาง ม.2 ต.เขาคีรีส ห่างจากหม้อแปลง ขนาด 100 เควีเอ<br>PEA - 39-006200 PEA มิเตอร์ P-23922570  |                                       | A-B=385, A-N=232<br>A-C=390 , B-N=232<br>B-C=385, C-N=233  | √<br>√<br>√                 |               |
| 2        | กฟส.พก.      | บวังแม่พาย ม.11 ต.เขาคีรีส ห่างจากหม้อแปลง ขนาด 100 เควีเอ<br>PEA -63-019701 PEA มิเตอร์ P-6300461223 |                                       | A-B=402, A-N=233<br>A-C=405 , B-N=233<br>B-C=405 , C-N=235 | √<br>√<br>√                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....พรานกระต่าย.....เขต.....กฟน.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 230 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2 | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))                    | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ 1 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                                      |                                       |                                               | ได้มาตรฐาน<br>207-253 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.พก.      | บ.หนองทอง ม.10 ต.เขาคีรีส 30 เควีเอ<br>PEA หม้อแปลง 53-009581 PEA มิเตอร์ 5600101004                 |                                       | A-N=235                                       | √                           |               |
| 2        | กฟส.พก.      | บ.คุยปอขาว ม.13 ต.เขาคีรีส อ.พรานกระต่าย<br>หม้อแปลง 30 เควีเอ PEA-61-005645<br>มิเตอร์ PEA-24611843 |                                       | A-N=234                                       | √                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.พวานกระต่าย

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |      |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค. | ไตรมาส 3   |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก</b><br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                    | ไม่น้อยกว่า 90% | 100...%        | 100...%    |      | 100...%    |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า</b><br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 95% | 100...%        | 100...%    |      | ...100...% |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</b><br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด                                                                       | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     | ...100...% |      | ...100...% |              |
| ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                  | 100%            | ...100...%     | ...100...% |      | ...100...% |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95<br>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                      | ไม่น้อยกว่า 95% | ...100...%     | ...100...% |      | ...100...% |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 22,448         | 22,473     |      | 44,921     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                             |                 | 22,448         | 22,473     |      | 44,921     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.พรวนกระต่าย

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                   | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |            |      |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------------|------|------------|--------------|
|                                                                                               |                 | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค. | ไตรมาส 3   |              |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 | 100%            | ...100...%     | ...100...% |      | ...100...% |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                     |                 | 0              | 2          |      | 2          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                        |                 | 0              | 0          |      | 0          |              |
| 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 | ไม่น้อยกว่า 90% | 100 %          | 100 %      |      | 100 %      |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที                                                  |                 | 0              | 0          |      | 0          |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที                                                     |                 | 0              | 0          |      | 0          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟส.พวานกระต่าย

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |      |                             | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|------|-----------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | ต.ค.           | พ.ย.         | ธ.ค. | ไตรมาส 3                    |              |
| <b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br><b>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม</b><br><b>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง</b><br><b>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป</b><br><b>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน</b><br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | .....100...%   | .....100...% |      | .....100...%<br>3<br>0<br>0 |              |

|                                                                                                                                                            |      |              |              |              |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|--------------|--------------|--|
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | 100% | .....100...% | .....100...% | .....100...% |  |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)                                                                                                                     |      | 0            | 0            | 0            |  |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)                                                                                                                      |      |              |              |              |  |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |      |              |              |              |  |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |      |              |              |              |  |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |      |              |              |              |  |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100% | .....100...% | .....100...% | .....100...% |  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |      | 4            | 4            | 4            |  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |      | 0            | 0            | 0            |  |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100% | ...100...%   | ...100...%   | 100 %        |  |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |      | 24           | 41           | 24           |  |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |      | .....0.....  | .....0.....  | .....0.....  |  |



|                                                                       |      |            |            |  |       |  |
|-----------------------------------------------------------------------|------|------------|------------|--|-------|--|
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส   |      |            |            |  |       |  |
| - เขตเมือง                                                            | 100% | ...100...% | ...100...% |  | 100 % |  |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                |      | 0          | 0          |  | 0     |  |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |      | 0          | 0          |  | 0     |  |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100% | ...100...% | ...100...% |  | 100 % |  |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |      | 0          | 0          |  | 0     |  |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |      | 0          | 0          |  | 0     |  |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                       |      |            |            |  |       |  |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                          | 100% | ...100...% | ...100...% |  | 100 % |  |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                               |      | 0          | 0          |  | 0     |  |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |      | 0          | 0          |  | 0     |  |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100% | ...100...% | ...100...% |  | 100 % |  |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |      | 0          | 0          |  | 0     |  |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |      | 0          | 0          |  | 0     |  |

|                                                                                           |      |              |              |  |            |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------|--------------|--|------------|--|
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                      |      |              |              |  |            |  |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100% | ...100...%   | ...100...%   |  | ...100...% |  |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                   |      | 17           | 6            |  | 17         |  |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |      |              |              |  |            |  |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100% | ...100...%   | ...100...%   |  | ...100...% |  |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                    |      | 0            | 0            |  | 0          |  |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |      | 0            | 0            |  | 0          |  |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100% | ...100...%   | ...100...%   |  | ...100...% |  |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |      | 0            | 0            |  | 0          |  |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |      | 0            | 0            |  | 0          |  |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100% | .....100...% | .....100...% |  | ...100...% |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |      |              |              |  |            |  |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |      | 0            | 0            |  | 0          |  |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |      |              |              |  |            |  |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |      | 0            | 0            |  | 0          |  |

|                                                                                                                                                            |                          |                      |                      |  |                    |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|--|--------------------|--|
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเล็ก<br>การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                       | 95%                      | 7<br>0               | 4<br>0               |  | 11<br>0            |  |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน)                                       |                          |                      |                      |  |                    |  |
| 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) | 100%<br><br><br><br>100% | 697<br>0             | 700<br>0             |  | 1,397<br>0         |  |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่<br>ภายใน 2 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                   | 100%                     | .....0...%<br>0<br>0 | .....0...%<br>0<br>0 |  | ...0...%<br>0<br>0 |  |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน 10 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 10 วันทำการ (ราย)                   | 85%                      | .....0...%<br>0<br>0 | .....0...%<br>0<br>0 |  | 0 %<br>0<br>0      |  |