

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....คลองลาน.....เขต.....กฟน.2.....

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>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เ |                                                            | 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        | กฟ.01      | 8    | หมายเลขเสา.58-011842 /100 kva.                                                          | 30 เม.ย. 67<br>-                     | 22.20                            | A-B=412 , A-N=235<br>A-C=415, B-N=237<br>B-C=413 C-N=.238  | 3                          | 22.20                                        | √<br>√<br>√                       |               |
| 2        | กฟ.01      | 2    | หมายเลขเสา. 40-003039 /160 kva.                                                         | 30 เม.ย. 67                          | 22.20                            | A-B=405, A-N=229<br>A-C=408 , B-N=233<br>B-C=410 , C-N=234 | 3                          | 22.20                                        | √<br>√<br>√                       |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....คลองลาน.....เขต.....กฟน.2.....

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.คลล.     | หมายเลข pea. 6201302194 ห่างจากหม้อแปลง 40 ม.                                    | 30 เม.ย. 67                           | A-B=400 , A-N=231<br>A-C=414 , B-N=232<br>B-C=416, C-N=.236 | √<br>√<br>√                 |               |
| 2        | กฟส.คลล.     | หมายเลข pea. 5900164817 ห่างจากหม้อแปลง 200 ม.                                   | 30 เม.ย. 67                           | A-B=399, A-N=235<br>A-C=409 , B-N=234<br>B-C=407 , C-N=235  | √<br>√<br>√                 |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....คลองลาน.....เขต.....กฟน.2.....

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.คลล.     | หมายเลข pea. 24610423 ห่างจากหม้อแปลง 100 ม.                                      | 30 เม.ย. 67                           | A-N=239                                       | √                           |               |
|          | -            | -                                                                                 | -                                     | -                                             |                             |               |
| 2        | กฟส.คลล.     | หมายเลข pea. 23264334 ห่างจากหม้อแปลง 100 ม.                                      | 30 เม.ย. 67                           | A-N=236                                       | √                           |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

การไฟฟ้า.....คลองลาน.....เขต.....กฟน.2.....

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |      |       |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|------|-------|------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2   |              |
| <b>2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก</b><br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)<br>- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)                                                    | ไม่น้อยกว่า 90% | 100...%        |      |       | 100...%    |              |
| <b>2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า</b><br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร)<br><br>- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)<br>- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง) | -               | -              | -    | -     | ...100...% |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br><b>2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน</b><br>ทุกราย<br><br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด<br>ทุกราย                                                             | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     |      |       | ...100...% | บ/ช          |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                                | 100%            | ...100...%     |      |       | ...100...% |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                                                                                                                                |                 | -              | -    | -     | -          |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                 |                 | -              | -    | -     | -          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

การไฟฟ้า.....คลองลาน.....เขต.....กฟน.2.....

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                          | เป้าหมาย               | ผลการดำเนินงาน                                |      |       |                                               | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------|------|-------|-----------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                      |                        | เม.ย.                                         | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2                                      |              |
| <p>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</p> <p>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</p> <p>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</p>                                                          | <p>ไม่น้อยกว่า 95%</p> | <p>...100...%</p> <p>18,475</p> <p>18,475</p> |      |       | <p>...100...%</p> <p>18,475</p> <p>18,475</p> | <p>บ/ช</p>   |
| <p>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100</p> <p>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)</p> <p>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)</p> | <p>100%</p>            | <p>...100...%</p> <p>0</p> <p>0</p>           |      |       | <p>...100...%</p> <p>0</p> <p>0</p>           |              |
| <p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <p>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</p> <p>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</p>                            | <p>ไม่น้อยกว่า 90%</p> | <p>0 %</p> <p>0</p> <p>0</p>                  |      |       | <p>0 %</p> <p>0</p> <p>0</p>                  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

การไฟฟ้า.....คลองลาน.....เขต.....กฟน.2.....

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |                                         | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|-----------------------------------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2                                |              |
| <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...%<br><br>0<br><br>0<br><br>0 |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |              | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2     |              |
| <b>3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน</b><br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)<br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย) | 100%     | .....100...%   |      |       | .....100...% |              |
| <b>3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า</b><br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว                                                                                   |          |                |      |       |              |              |
| <b>3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)</b>                                                                                                                                                                                                          |          |                |      |       |              |              |
| <b>3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน</b><br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                                                                                                        |          |                |      |       |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                                                                                                          | 100%     | .....100...%   |      |       | .....100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                              |          | 0              |      |       | 0            |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                               |          | .....0.....    |      |       | .....0.....  |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                                                                                                       | 100%     | ...100...%     |      |       | ...100...%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                              |          | 0              |      |       | 0            |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                                                                                                               |          | .....0.....    |      |       | .....0.....  |              |

| งาน/โครงการ                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |      |       |          |              |
| - เขตเมือง                                                          | 100%     | ...100...%     |      |       | 100 %    |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |       | 0        |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |      |       | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                       | 100%     | ...100...%     |      |       | 100 %    |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |       | 0        |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |      |       | 0        |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                     |          |                |      |       |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                        | 100%     | ...100...%     |      |       | 100 %    |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                             |          | ...0...        |      |       | 0        |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |       | 0        |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ                       | 100%     | ...100...%     |      |       | 100 %    |              |
| แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ                                             |          |                |      |       |          |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                             |          | 0              |      |       | 0        |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                              |          | 0              |      |       | 0        |              |

| งาน/โครงการ                                                                               | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |            | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|------------|--------------|
|                                                                                           |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2   |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                                      |          |                |      |       |            |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                         | 100%     | ...100...%     |      |       | ...100...% |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                                                   |          | 0              |      |       | 0          |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              |      |       | 0          |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                     | 100%     | ...100...%     |      |       | ...100...% |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              |      |       | 0          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0              |      |       | 0          |              |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                    | 100%     | ...100...%     |      |       | ...100...% |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                    |          | 0              |      |       | 0          |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                     |          | 0              |      |       | 0          |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า | 100%     | .....0...%     |      |       | ...0...%   |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |      |       |            |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                    |          | 0              |      |       | 0          |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า                                                            |          |                |      |       |            |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                     |          | 0              |      |       | 0          |              |

| งาน/โครงการ                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |            | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|------------|--------------|
|                                                                                                                                  |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2   |              |
| 3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ | 95%      | .....0...%     |      |       | .....0...% |              |
|                                                                                                                                  |          | 0              |      |       | 0          |              |
|                                                                                                                                  |          | 0              |      |       | 0          |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)                    |          |                |      |       |            |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                            |          |                |      |       |            |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                       | 100%     | .....0...%     |      |       | ...0...%   |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                           |          | 0              |      |       | 0          |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                            |          | 0              |      |       | 0          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                    | 100%     | .....0...%     |      |       | 0          |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                           |          | 0              |      |       | 0          |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                            |          | 0              |      |       | 0          |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                            | 100%     | .....0...%     |      |       | ...0...%   |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                           |          | 0              |      |       | 0          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                            |          | 0              |      |       | 0          |              |

| งาน/โครงการ                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |       |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|-------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย. | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 85%      | .....0...%     |      |       | 0 %      |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | 0              |      |       | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | 0              |      |       | 0        |              |