



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กพ. ถึง กพน.๒
เลขที่ น.๒ กพ.(บค) - ๓๖๖๐๘/๒๕๖๓. วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา
เดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

เรียน ผชก. น.๒

ตามบันทึกที่ น.๒ กบล.(บธ)๑๑๖๐/๒๕๖๓ ลว.๑๐ มี.ค.๖๓ เรื่อง ขอให้รายงานผลการดำเนินงาน
ตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา นั้น

กฟจ.กพ. ขอส่งรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓ ตามเอกสาร
แนบ จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายปราโมทย์ ภูพงษ์)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กพ.

๑๒ พ.ย. ๒๕๖๓

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐๕๕ - ๓๑๓๓๖๑ , ๑๔๑๓๕-๖

โทรสาร ๐๕๕ - ๓๑๓๙๙๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กฟน.2.....

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท อายิโนะโมะไตะ ประเทศไทย(จำกัด)	31 ต.ค. 63 10.00 น.	115.3	√	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กฟน.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่สถานีไฟฟ้าฯ	สถานีวัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน*	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เ		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
			ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กพ.01 2 pea.60-003795 /50 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 26.3 กม.	30 ต.ค. 63 13.00 น.	22.20	A-B=400, A-N=238 A-C=402, B-N=239 B-C=403, C-N=239	3	22.20	✓ ✓ ✓	ไม่ได้มาตรฐาน
2	กพ.02 2 หมายเลขเสา.47-008468 /100 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 5 กม.	31 ต.ค. 63 14.30 น.	22.20	A-B=411, A-N=245 A-C=410, B-N=244 B-C=410, C-N=243	4	22.20	✓ ✓ ✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....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 (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟจ.กพ. สถานีฯ 1 (f2)	หมายเลข pea.59000000161 ห่างจากหม้อแปลง 400 ม. หม้อแปลงหมายเลข pea.60-003795 /50 kva.	30 ต.ค. 63 14.30 น.	A-B=400, A-N=225 A-C=401, B-N=226 B-C=400, C-N=228	√ √ √	
2	กฟจ.กพ. สถานีฯ 2 (f2)	หมายเลข pea.600172070 ห่างจากหม้อแปลง 100 ม. หม้อแปลงหมายเลข หมายเลขpea.47-008468 /100 kva.	31 ต.ค. 63 14.50 น.	A-B=409, A-N=231 A-C=408, B-N=232 B-C=409, C-N=232	√ √ √	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กฟน.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 230 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ 1 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟจ.กพ. สถานีฯ 1 (f2)	หมายเลข pea.26402409 ห่างจากหม้อแปลง 100 ม. หม้อแปลงหมายเลข pea59-012677 /30 kva.	30 ต.ค. 63 16.10 น.	233	√	-
2	กฟจ.กพ. สถานีฯ 2 (f2)	- -				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100...%			100...%	ทัศนีย
		71			71	
		0			0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100...%			100...%	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%			...100...%	บ/ช
		51,506			51,506	
		51,506			51,506	
	100%	...100...%			...100...%	
		29,838			29,838	
		29,838			29,838	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
<p>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95</p> <p>- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)</p> <p>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)</p>	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%			...100...%	บ/ช
		81,344			81,344	
		81,344			81,344	
<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>	100%	...100...%			...100...%	บ.ค. ภัทรานิรัฐ
		1			1	
		0			0	
<p>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90</p> <p>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที</p> <p>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที</p>	ไม่น้อยกว่า 90%	0 %	0 %	0 %	0 %	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	

100...%		100...%	ที่ใดใน
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ภายใน) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ภายใน)	100%	39 0	39 0100...%100...%	ที่ใดใน
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายหนึ่งขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ เจ้าหน้าที่พร้อมอยู่แล้ว	100%100...%100...%100...%	ที่ใดใน
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)	100%100...%100...%100...%	ที่ใดใน
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตาหรือขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%100...%100...%100...%	ที่ใดใน
- เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ภายใน) เกิน 2 วันทำการ (ภายใน)	100%100...%100...%100...%	ที่ใดใน
- นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ภายใน) เกิน 5 วันทำการ (ภายใน)	100%100...%100...%100...%	ที่ใดใน

3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า	30 แอมป์ 3 เฟส	100%	...100...%	100 %
- เขตเมือง	ภายใน 2 วันทำการ (ภายใน		...2.....	2
	เกิน 2 วันทำการ (ภายใน		...0.....	0
- นอกเขตเมือง	ภายใน 5 วันทำการ (ภายใน	100%	...100...%	100 %
	เกิน 5 วันทำการ (ภายใน		...297.....	297
	ภายใน 5 วันทำการ (ภายใน		...0.....	0
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)				
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	ภายใน 35 วันทำการ (ภายใน	100%	...100...%	100 %
	เกิน 35 วันทำการ (ภายใน		...3....	3
	ภายใน 35 วันทำการ (ภายใน		...0....	0
	เกิน 35 วันทำการ (ภายใน			
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	...0...%	0 %
	ภายใน 55 วันทำการ (ภายใน		...0....	0
	เกิน 55 วันทำการ (ภายใน		...0....	0

<p>3.3 ระยะเวลาดำเนินการของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน</p> <p>3.3.1 การโอนชื่อผู้ซื้อไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <p>ภายใน 15 วันทำการ (สาย)</p> <p>เกิน 15 วันทำการ (สาย)</p> <p>3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า</p> <p>ภายใน 3 วันทำการ (สาย)</p> <p>เกิน 3 วันทำการ (สาย)</p> <p>3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ</p> <p>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (สาย)</p> <p>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (สาย)</p> <p>3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า</p> <p>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า</p> <p>ภายใน 5 วันทำการ (สาย)</p> <p>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า</p> <p>เกิน 5 วันทำการ (สาย)</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>	<p>...100...%</p> <p>...15.....</p> <p>...0.....</p> <p>...100...%</p> <p>...43.....</p> <p>...0.....</p> <p>.....100...%</p> <p>.....1.....</p> <p>.....0.....</p> <p>.....0...%</p> <p>.....0.....</p> <p>.....0.....</p>	<p>....100...%</p> <p>15</p> <p>0</p> <p>...100...%</p> <p>43</p> <p>0</p> <p>....100...%</p> <p>1</p> <p>0</p> <p>...0...%</p> <p>0</p> <p>0</p>	<p>....100...%</p>
---	---	---	---	--------------------

<p>3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ผู้ใช้พยกเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ</p> <p>3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)</p>	<p>95%</p>	<p>.....0...%</p> <p>.....0.....</p> <p>.....0.....</p>		<p>.....0...%</p> <p>0</p> <p>0</p>
<p>3.4.1 ผู้ใช้พยกเล็ก - เขตเมือง ภายใน 1 วันทำการ (ภายใน เกิน 1 วันทำการ (ภายใน - นอกเขตเมือง ภายใน 3 วันทำการ (ภายใน เกิน 3 วันทำการ (ภายใน</p>	<p>100%</p> <p>129</p> <p>.....0.....</p> <p>.....0...%</p> <p>.....0.....</p> <p>.....0.....</p>	<p>.....100...%</p> <p>129</p> <p>.....0.....</p> <p>.....0...%</p> <p>.....0.....</p> <p>.....0.....</p>		<p>....100...%</p> <p>129</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p>
<p>3.4.2 ผู้ใช้พยกใหญ่ ภายใน 2 วันทำการ (ภายใน เกิน 2 วันทำการ (ภายใน</p> <p>3.5 การจ่ายคืนค่าบริการที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ภายใน เกิน 10 วันทำการ (ภายใน</p>	<p>100%</p> <p>100%</p> <p>85%</p>	<p>.....0...%</p> <p>.....0.....</p> <p>.....0.....</p> <p>.....0...%</p> <p>.....0.....</p> <p>.....0.....</p>		<p>....0...%</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0%</p> <p>0</p> <p>0</p>

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกำแพงเพชร

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.-63	พ.ย.-62	ธ.ค.-62	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด(ราย)		51,506 51,506	-	-	51,506 51,506	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน(ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองทั้งหมด(ราย)	100%	100%	100%	100%		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด(ราย)		81,344 81,344	-	-	81,344 81,344	