

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน เมษายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เขต 2 ภาค 1)

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	สถานีไฟฟ้าย่อยมหาวิทยาลัยนเรศวร	29 เม.ย. 65	117.00	/	
2	บ. อาอีโนะโมะโตะ (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานกำแพงเพชร 369 หมู่ที่ 3 บ้านท่าเสด็จ ตำบลคณทิ อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร 62000	25 เม.ย. 65	115.90	/	
3	บ. เปียร์ไทย(1991) จำกัด (มหาชน) 349 หมู่ที่ 2 ตำบลแม่ลาด อ.คลองขลุง จ.กำแพงเพชร	28 เม.ย. 65 18.45 น.	111.73	/	
4	บริษัท ปตท.สผ.สยามจำกัด(มหาชน) 133 หมู่ที่ 2 ตำบลลานกระบือ อ.ลานกระบือ จ.กำแพงเพชร	29 เม.ย. 65 18.00 น.	113.72	/	
5	บจก.เอ ที ไปโอพาวเวอร์ 96 ม.2 ต.หอไกร อ.บางมูลนาก จังหวัดพิจิตร 66120	30 เม.ย. 65 18.15 น.	115.24	/	
6	บริษัท อัครา รีซอร์สเซส จำกัด (มหาชน) 99 ม.9 ต.เขาเจ็ดยอก อ.ทับคล้อ จังหวัดพิจิตร	30 เม.ย. 65 18.45 น.	109.89	/	
7	บริษัท ไทยเอกלקซ์เพาเวอร์ จำกัด 42/2 ม.8 ต.คันทะเภา อ.เมือง จ.อุตรดิตถ์	30 เม.ย. 65	115.20	/	
8	เขื่อนแควน้อยบำรุงแดน 9/9 ม.1 ต.คันไช้ อ.วัดโบสถ์ จ.พิษณุโลก	30 เม.ย. 65 17.00 น.	111.78	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เขต 2 ภาค 1)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เขต 2 ภาค 1)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	พิษณุโลก 3	2	บริษัท อีซูซุพิษณุโลกเซอร์วิส จำกัด PEA. 49-119772 ระยะห่างจากสถานีฯ (0.5 กม.)	29 เม.ย. 65	22.80	413	3	22.70	ü	-
2	สุโขทัย	8	ได้หม้อแปลง PEA40-000910 ตึกแถวข้างอู่ ก.ดีเซล ถ.บายพาส (ห่างจากสถานีไฟฟ้า 5 กม.)	3 เม.ย. 65	22	400	3	22.00	/	-
	สุโขทัย	2	ได้หม้อแปลง PEA46-007271 ม.3 ต.ยางซ้าย อ.เมือง จ.สุโขทัย (ห่างจากสถานีไฟฟ้า 4กม.)	3 เม.ย. 65	22	400	3	22.00	/	-
3	ตาก	6	องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวใต้ ห่างสถานีจ่ายไฟ 11 กิโลเมตร(จุดวัดแรงดันจากสถานี)	3 เม.ย. 65	22.56	420	3	23.10	/	-
4	กำแพงเพชร 1	10	หมายเลขpea.61-009466 /160 kva. ระยะห่างจากสถานี ฯ 13 กม.	27 เม.ย. 65	22.2	404	3	22.20	/	-
	กำแพงเพชร 2	10	หมายเลขpea.63-002240 /100 kva. ระยะห่างจากสถานี ฯ 15 กม.	27 เม.ย. 65	22.2	404	3	22.20	/	-
5	พิจิตร	6	ต.ป่ามะคาบ อ.เมืองพิจิตร	19 เม.ย. 65	22	400	3	22.00	/	-

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
6	อุตรดิตถ์	6	โรงงานน้ำตาลไทยเอกลักษณ์	30 เม.ย. 65	22.7	388	3	21.34	/	-
7	ร้องกวาง	8	PEA มป. 59-022590 ระยะห่างจากสถานีฯ 23.36 กม. วัดถนนนอก	4 เม.ย. 65	22.4	412.22	3	22.67	/	-
8	น่าน 1	3	ต.ตุ๊ใต้ ใกล้กับ วลัยพานิชย์ โดยนางวลัย ตั้งจิตนุสรณ์ หมายเลข PEA.63-110449/50kVA. ระยะห่างจากสถานีฯ 6.3 กม.	9 เม.ย. 65	22.13	412	3	22.66	/	-
	น่าน 1	4	บ.น้ำแก่นกลางข้างวัดสว่างอรุณ อ.ภูเพียง หมายเลข PEA.38-007813/100kVA. ระยะห่างจากสถานีฯ 15.2 กม.	10 เม.ย. 65	22.13	413	3	22.72	/	-
9	แม่สอด	1	แยกเขนหารา PEA.58-010361 160 kVA ระยะทาง 3 กม.	9 เม.ย. 65	22.79	414	3	22.79	/	-
	แม่สอด	1	บ้านแม่กัฒหลวง ม.1 PEA.37-010910 160kVA ระยะทาง 6 กม.	9 เม.ย. 65	22.78	414	3	22.78	/	-
10	ตะพานหิน	8	ม.2 ต.ทับหมัน, TR58-008804, 26.2 กม.	30 เม.ย. 65	22.6	400.00	3	22.00	/	-
11	สวรรคโลก	8	หน้า รร.สวรรคرونันต์วิทยา PEA มป.58-016235 ระยะห่างจากสถานีฯ 10.7 กม.	30 เม.ย. 65	22.8	393.16	3	21.62	/	-
12	คลองขลุง	2	บ.คลองน้ำเย็นใต้, 49-007477 160kVA, ระยะท	29 เม.ย. 65	23	418	3	23.00	/	-
	สลกบาตร	3	บ.โคกเลาะ, 57-111681 50kVA, ระยะทาง 12 ก	29 เม.ย. 65	22.8	418	3	23.00	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เขต 2 ภาค 1)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟจ.น่าน	pea.53-002469 บ้านบัวชัย ตำบลฝายแก้ว อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน	3 เม.ย. 65	225	/	-
		PEA มิเตอร์ 26807856 ระยะห่างจากหม้อแปลง 110 เมตร				
		pea.59-001697 สวนพระเทพหลัง มทร.น่าน อ.ภูเพียง จ.น่าน	3 เม.ย. 65	230	/	-
		PEA มิเตอร์ 5800258122 ระยะห่างจากหม้อแปลง 80 เมตร				
2	กฟจ.พิษณุโลก	308/83 ถ.สิงห์วัฒน์ ต.ในเมือง อ.เมืองพิษณุโลก จ.พิษณุโลก 65000	29 เม.ย. 65	228	/	-
		PEA 21096070 ระยะห่างจากหม้อแปลง 170 เมตร				
3	กฟจ.ตาก	นางแก้วลี รอดคุ้ม 23/3 ม.4 ต.วังหิน อ.เมืองตาก จ.ตาก 63000	22 เม.ย. 65	231	/	-
		ห่างมป. 250 เมตร				
4	กฟจ.แพร่	PEA มต.17765358 ระยะห่างจาก มป. 290 ม.	4 เม.ย. 65	234	/	-
		นิพนธ์ ถิ่นสอน				
5	กฟอ.ตะพานหิน	ม.2 ต.ทับหมัน, 27944885, 780 ม.	30 เม.ย. 65	221	/	-

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
6	กฟจ.สุโขทัย	107/1 ม.4 ต.ยางซ้าย อ.เมืองสุโขทัย จ.สุโขทัย 64000 PEA มิเตอร์ 6101248049, ระยะห่างจากหม้อแปลง 220 เมตร	3 เม.ย. 65	224	/	-
	กฟจ.สุโขทัย	4/1 ม.2 ต.ยางซ้าย อ.เมืองสุโขทัย จ.สุโขทัย 64000 PEA มิเตอร์ 29076352, ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	3 เม.ย. 65	223	/	-
7	กฟจ.พิจิตร	ต.ป่ามะคาบ อ.เมืองพิจิตร	19 เม.ย. 65	230	/	-
8	กฟจ.อุตรดิตถ์	บ.หนองคำฮ้อย ม.4 ต.ท่าเสา อ.เมือง	30 เม.ย. 65	228	/	-
9	กฟอ.แม่สอด	แยกเขนทารา PEA.58-010361 160 kVA ระยะทาง 3 กม.	9 เม.ย. 65	238.33	/	-
		บ้านแม่กัฒหลวง ม.1 PEA.37-010910 160kVA ระยะทาง 6 กม.	9 เม.ย. 65	236	/	-
10	กฟอ.สวรรคโลก	ซอย ข้างโรงเรียนสวรรคอนันต์วิทยา PEA มต.6201103211 ระยะห่างจาก มป. 280 ม.	30 เม.ย. 65	226	/	-
11	กฟอ.ขานู ฯ	บ.ดอนโค้ง, P.6100863636 ห่างจาก 36-006756 30kVA 850ม.	29 เม.ย. 65	223	/	-
	กฟอ.ขานู ฯ	บ.สระตาพรหม, P.5900504994 ห่างจาก 59-017170 30kVA 500ม.	29 เม.ย. 65	225	/	-
12	กฟจ.กำแพงเพชร	หมายเลข pea. 26636471 ห่างจากหม้อแปลง 200 ม.	27 เม.ย. 65	245	/	-
	กฟจ.กำแพงเพชร	หมายเลข pea. 63-020821 ห่างจากหม้อแปลง 400 ม.	27 เม.ย. 65	236	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (เขต 2 ภาค 1)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟจ.น่าน	37-019317 บ้านท่าลี่ ต.ในเวียง อ.เมืองน่าน จ.น่าน	9 เม.ย. 65	370	/	-
		PEA มิเตอร์ 27104153 ระยะห่างจากหม้อแปลง 50 เมตร				
		40-023694 บ้านสวนตาลล่าง ต.ในเวียง อ.เมือง จ.น่าน	10 เม.ย. 65	385	/	-
		PEA มิเตอร์ 5800259004 ระยะห่างจากหม้อแปลง 20 เมตร				
2	กฟจ.พล.	305/119 ม.4 ต.บ้านคลอง อ.เมืองพิษณุโลก จ.พิษณุโลก 65000	29 เม.ย. 65	389	/	-
		PEA 25229373 ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 เมตร				
4	กฟจ.แพร่	ณรงค์ พานิชวรกิจ PEA มต.25218103	4 เม.ย. 65	406	/	-
		ระยะห่างจาก มป. 210 ม.				
5	กฟอ.ตะพานหิน	ม.2 ต.ทับหมัน, 27944885, 780 ม.	30 เม.ย. 65	383	/	-

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
6	กฟจ.สุโขทัย	259 ม.4 ต.ปากแคว อ.เมืองสุโขทัย จ.สุโขทัย 64210 PEA มิเตอร์ 29073798, ระยะห่างจากหม้อแปลง 110 เมตร	3 เม.ย. 65	390	/	-
	กฟจ.สุโขทัย	261 ม.4 ต.ปากแคว อ.เมืองสุโขทัย จ.สุโขทัย 64210 PEA มิเตอร์ 29172075, ระยะห่างจากหม้อแปลง 460 เมตร	3 เม.ย. 65	391	/	-
7	กฟจ.พิจิตร	ต.ป่ามะคาบ อ.เมืองพิจิตร	19 เม.ย. 65	400	/	-
8	กฟจ.อุตรดิตถ์	บ.หนองคำฮ้อย ม.4 ต.ท่าเสา อ.เมือง	30 เม.ย. 65	387	/	-
9	กฟอ.สวรรคโลก	ซอย ข้างโรงเรียนสวรรคอนันต์วิทยา PEA มต.29148019 ระยะห่างจาก มป. 130 ม.	30 เม.ย. 65	382	/	-
10	กฟอ.แม่สอด	แยกเขนทารา PEA.58-010361 160 kVA ระยะทาง 3 กม.	9 เม.ย. 65	415	/	-
		บ้านแม่กั๊ดหลวง ม.1 PEA.37-010910 160kVA ระยะทาง 6 กม.	9 เม.ย. 65	404.11	/	-
11	กฟจ.กำแพงเพชร	หมายเลข pea.6000027152 ห่างจากหม้อแปลง 500 ม.	27 เม.ย. 65	403	/	-
	กฟจ.กำแพงเพชร	หมายเลข pea.5900506154 ห่างจากหม้อแปลง 300 ม.	27 เม.ย. 65	426	/	-
12	กฟอ.ชาณุ ฯ	บ.บ่อถ้ำ, 6100478198, ห่างจาก 47-005048 250 kVA 700ม.	30 เม.ย. 65	396.05	/	-
	กฟอ.ชาณุ ฯ	บ.รวมใจภักดิ์, p.27943010 ห่างจาก 49-007165 160 kVA 1 กม.	30 เม.ย. 65	390.27	/	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิษณุโลก โทร 12610

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค จากระบบ SAP
		2,684			2,684	
		0	0	0	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค จากข้อมูลข้อร้องเรียน
		15			15	
		0			0	

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	2.3.1 เป็นตัวเลขไม่ซ้ำรั้ครับเป็นการประมาณ ปัจจุบันอ่านหน่วยทุกเดือน
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100%			100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค 2.3.2 เป็นตัวเลขไม่ซ้ำรั้ครับเป็นการประมาณ
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค จากระบบ SAP

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	100%	100%	100%	100%	จากข้อมูลข้อร้องเรียน
		25			25	
		0		0	0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%					ในหัวข้อ Call Center การไฟฟ้าเขตไม่ต้อง รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบท.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิษณุโลก โทร 12610

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าวางหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอดับไฟฟ้าวางหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอดับไฟฟ้าวางหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	 97 80			100% 97 0 100% 80 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ไม่มีปัญหาและอุปสรรค

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)	100%	77			100% 77 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	100% 2,275 0 100% 1,861 0			100% 2,275 0 100% 1,861 0	ข้อมูลจากระบบ SAP จำนวนรวมถูกต้อง แต่เขตเมืองกับเขตชนบท ประมาณเอากลับ ไม่มีปัญหาและอุปสรรค ไม่มีปัญหาและอุปสรรค

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%					ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	100% 19 0			100% 19 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100% 5 0			100% 5 0	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (ราย) เกิน 30 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100% 672 0	จากคำร้องระบบ SAP ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ (ราย) เกิน 20 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100% 680 0	จากคำร้องระบบ SAP ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100% 15 0	จากข้อมูลข้อร้องเรียน (ร้องเรียนที่ กฟฟ.หน้างาน)
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100%			100% 0 0	จากข้อมูลข้อร้องเรียน (ร้องเรียนที่ กฟฟ.หน้างาน)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟขกเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	100%			100%	
		0			0	
		0			0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%			100%	จำนวนงดจ่ายไฟจากระบบ SAP แต่ในเมืองกับนอกเมือง ประมาณเอคาร์บ
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		7,414			7,414	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		32			32	
- นอกเขตเมือง	100%	100%			100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		6,065			6,065	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		27			27	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%			100%	จากระบบ SAP
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		2			2	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	100%			100%	ไม่มีปัญหาและอุปสรรค
		0			0	
		0			0	