



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กพ.

เลขที่ น.๒ กพ.(บค) ๗๗๖ / ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา

เรียน อช.น.๒

ถึง กฟน.๒ (ผบธ.กบส.)

วันที่ - ๕ เม.ย. ๒๕๖๑

ตามบันทึกที่ น.๒ กบส.(บธ)- ๑๑๖๐/๒๕๖๐ ลว. ๑๐ มี.ค.๒๕๖๐ เรื่อง ให้อำนาจการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา นั้น

กฟจ.กพ. ขอรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๑ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๑๖ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายวันชัย เพชรมา)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กพ.

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ (๐๕๕) ๗๑๓-๓๖๑ , ๑๔๑๓๕-๖

โทรสาร (๐๕๕) ๗๑๓-๔๔๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

1.1.

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	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท ฮาโยนิมะโน๊ะ ประเทศไทย(จำกัด)	08-Mar-61 11.00 น.	118	✓	-

การไฟฟ้า.....สำนักงานเขต.....กทม.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดต่อ-ขาย)

1.1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

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)

ลำดับที่สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน		ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)		ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)		ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กพ.01	2 บ.หนองวัวคำ หมายเลข เสา.45-33220 /100 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 19 กม.	08-Mar-61 09.30 น.	22.30	395	3	21.73		✓	
2	กพ.02	2 บ.สระเตย หมายเลข เสา.29-2092 100 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 20 กม.	08-Mar-61 11.00 น.	22.65	405	3	22.27		✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

1.4

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

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	กฟภ.กพ. สถานีฯ 1 (f3)	บ.หนองวัวคำ หมายเลข pca.45-33220 /100 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 19 กม.	08-Mar-61 09.30 น.	238	✓	-
2	กฟภ.กพ. สถานีฯ 2 (f3)	บ.สระเตย หมายเลข pca.29-2092 100 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 20 กม.	08-Mar-61 11.00 น.	228	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กฟผ.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.กพ. สถานีฯ 1 (f3) กฟผ.กพ. สถานีฯ 2 (f3)	บ.หนองวัวคำ หมายเลข pca.45-33220 /100 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 19 กม. บ.สระเตย หมายเลข pca.29-2092 100 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 20 กม.	08-Mar-61 09.30 น. 08-Mar-61 11.00 น.	400 398	√ √	- -

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น การฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	ส.บ.บ.
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)						
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเบื้องต้นได้ ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	0.00%	ส.บ.บ.
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)				4.....		
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						ส.บ.บ.(เบิ้ล)
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	%	%	85%	%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน (ราย)				27088		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด (ราย)				31868		

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
ราย	100%	%	%	85%	%	ฉบับ(เบิ้ล)
- อ่านคำหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)				33110		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)				38952		
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	85%	%	ฉบับ(เบิ้ล)
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)				60198		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)				70820		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	%	%	100%	%	ฉบับ
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)				1		ฉบับ

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						สรุป
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้า หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	20	27	25	72		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน	0	0	0	100 %		
การปฏิบัติงาน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	15	18	16	49		
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	0	0	0	0		

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้า เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	สรุป
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		28	25	32	138	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	0	0	0	

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

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						พบค.(ก้อย)
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	%	%	94%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				31		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				2		
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	93%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				133		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)				9		

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						ผบค.(ชวิช)
- เขตเมือง	100%	%	%	100%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				0		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				1		
- นอกเขตเมือง	100%	%	%	100%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				0		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)				3		
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	%	%	100%	%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)				4		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)				0		

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

3. มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย เกิน 55 วันทำการ (ราย	100%	%	%	100%	%	ผบค.
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						ผบค.
3.3.1 การโอนเชื้อเพลิงไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย เกิน 15 วันทำการ (ราย	100%	%	%	0%	%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย เกิน 3 วันทำการ (ราย	100%	%	%	0%	%	

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	%	%	%	%	ผบค.
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ						
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า	100%	%	%	100%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				1		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)				0		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟรี)	95%					
การขอใช้ไฟฟ้า						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ						
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ						

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

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	%	%	%	%	ณ.ป. ย.ท.ร.