



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กพ. ถึง กฟน.๒
เลขที่ น.๒ กพ.(บค) - ๓๗๗/๒๕๖๒ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการพื้นที่ตามกรอบระยะเวลา
เดือน มกราคม ๒๕๖๒

เรียน อช.น.๒

ตามบันทึกที่ น.๒ กบส.(บธ) ๑๑๖๐/๒๕๖๐ สว. ๑๐ มี.ค. ๖๐ ขอให้รายงานผลการดำเนินงาน
ตามมาตรฐานคุณภาพบริการพื้นที่ตามกรอบระยะเวลา นั้น

กฟจ.กพ.ขอส่งรายงานผลการดำเนินการดังกล่าว ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๒ ตามเอกสาร
แนบ จำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายวิวัฒน์ ธรรมสอน)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กพ.
- ๘ ก.พ. ๒๕๖๒

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐๕๕-๗๑๓๓๖๑, ๑๕๑๓๕-๖

โทรสาร ๐๕๕ ๗๑๓๔๔๕

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

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

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่ เลขที่/ หมู่/ ถนน/ ตำบล/ อำเภอ/ จังหวัด)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1		7-ก.พ.-62 13.00 น.	115	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต..... กพ. 2

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับสถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี		ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เ		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
			เวลา	ที่วัดแรงดันฯ	ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กพ.01	บ.คลองสีนวน ต.บ้านจังก์ หมายเลข pole.36-373500 /100 kva ระยะห่างจากสถานีฯ 2.6 กม.	7-ก.พ.-62 13.30 น.	ที่วัดแรงดันฯ	22.30	395	3	21.50	✓	
2	กพ.02	ต.บ้านจังก์ หมายเลข pole.47-008468 100 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 3 กม.	7-ก.พ.-62 10.00 น.	ที่วัดแรงดันฯ	22.65	405	3	22.30	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

- 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 (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.พ. สถานีฯ 1 (ฟ1)	บ.คลองสีนวน ต.จ๋ามรงค์ หมายเลข peo 6000459763 ห่างจากหม้อแปลง หมายเลข peo.36-373500 /100 kva. ระยะทาง 300 ม.	7-ก.พ.-62 09.30 น.	228	✓	-
2	กฟภ.พ. สถานีฯ 2 (ฟ1)	เสริมสี่แยกวัดบาง หมายเลข peo 6001720701 ห่างจากหม้อแปลง peo.60-003795 /50 kva. ระยะทาง 250 ม.	7-ก.พ.-62 10.00 น.	238	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
- 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- 1.1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.กพ. สถานีฯ 1 (f3) pea 36-373500 /100 kva. 40 ม. บ.คลองสีนวน ต.ธรรมรงค์ หมายเลข pea 30254197 ห่างจากหม้อแปลง	7-ก.พ.-62 09.30 น.	238	✓	-
2	กฟผ.กพ. สถานีฯ 2 (f1) pea 47-008468 100 kva. 80 ม. เสริมสี่แยกวัดบาง หมายเลข pea 27370382 ห่างจากหม้อแปลงหมายเลข	7-ก.พ.-62 11.00 น.	240	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟน.

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 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	%			0...%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		0.....			0.....	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0.....			0.....	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%			0...%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0			0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0			0	
2.3 การคำนวณหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%			...100...%	
ทุกราย						
- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		49,875			49,875	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทั้งหมด		49,875			49,875	
ทุกราย	100%	...100...%			...100...%	
- อ่านค่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		28,927			28,927	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		28,927			28,927	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...% 78,802 78,802			...100...% 78,802 78,802	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	...100...% ...1..... ...0.....			...100...% ...1..... ...0...	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0....% 0.....0.....			0....% 0.....0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	...100.....%			100...%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		29			29	
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0			0	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน						
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		29			29	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหรือแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100....%			100....%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)		23			23	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)		0			0	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		น.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเดอรืขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100....%			100....%	
- เขตเมือง		36.....			36	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0.....			0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...100....%			100...%	
- นอกเขตเมือง	100%	...154.....			154	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....			0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง	100%	...0...%			...0...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...0....			...0....	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...0....			...0....	
- นอกเขตเมือง	100%	...0...%			...0...%	
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 เควี	100%	...100...%			...100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		...1...			1	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		...0...			...0...	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เครื่อแต่ไม่เกิน 2,000 เครื่อ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%			...100...%	
3.3 ระยะเวลาคบครองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือเรียน		...1...%			1	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%			...100...%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	...7....%			7	
		...0....%			0	
		...100...%			...100...%	
		...41....%			41	
		...0....%			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โพธิ์.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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%	100....%			...100...%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1.....			1	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....			0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการชำรุดของวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	0....%			...0...%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....			0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....			0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟฟ้าขอใช้ไฟฟ้า)	95%	0....%			...0...%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0.....			0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0.....			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาดำยไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%	100....%			...100...%	
- เขตเมือง						
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		530.....			530	
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	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โพธิ์.....

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่ารับที่จ่ายโดยเฉลี่ยหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	0...%	0...%	0...%	...0...%	
		0.....	0.....	0.....	0	
		0.....	0.....	0.....	0	