



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กพ. ถึง กฟน.๒
เลขที่ น.๒ กพ.(บค) ๖๒๑๗/๖๒ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการพื้นที่ตามกรอบระยะเวลา
เดือน เมษายน ๒๕๖๒

เรียน อช.น.๒

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายวิวัฒน์ ธรรมสอน)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กพ.

- ๘ พ.ค. ๒๕๖๒

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐๕๕-๗๑๓๓๖๒,๑๕๑๓๕-๖

โทรสาร ๐๕๕-๗๑๓๔๔๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 230 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.กพ. สถานีฯ 1(f5)	บ.หนองปรือ Meter หมายเลข pea 580088738 ห่างจากหม้อแปลงไฟฟ้า PEA 49-004688 /160 kva. 400 ม.	2 พ.ค.62 10.30 น.	236	✓	-
2	กฟภ.กพ. สถานีฯ 2(f5)	หน้า รพ.แพทยบัณฑิต Meter หมายเลข pea 5800192716 ห่างจาก หม้อแปลงไฟฟ้า หมายเลข pea.55-006888 160 kva. 300 ม.	2 พ.ค.62 11.40 น.	232	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 400/230 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ. 1, 2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.กพ. สถานี 1 (15)	บ.หนองปรือ Meter หมายเลข pea 6000046839 ห่างจากหม้อแปลง หมายเลข pea.49-004688 /160 kva. ระยะทาง 300 ม.	2 พ.ค.62 10.30 น.	230	✓	-
2	กฟภ.กพ. สถานี 2 (14)	หน้า รพ.แพทยบัณฑิต Meter หมายเลข pea.6000027003 ห่างจาก หม้อแปลง หมายเลข pea.55-006888 160 kVA. ระยะทาง 200 ม.	2 พ.ค.62 12.10 น.	232	✓	-

การไฟฟ้า 16699999 ๒๒๓ ๗๗.๒

2.1 มาตราฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดขายไฟฟ้า (จุดรับซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดโหลดหนึ่งในระบบจ่าย)

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย ไม่ได้มาตรฐาน
					ที่สถานีฯ (เควี)	ขั้วดินหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)		
1	กพ.๐1	5	บ.หนองปรือ หมายเลข psn.49-004688/160 kva. ระยะห่างจากสถานี ฯ 8 กม.	2 พ.ค.62 10.00 น.	22.20	400	22.20	✓
2	กพ.๐2	5	บ้น้ำ จพ.แพทยบัณฑิต psn.56-006888/160 kva. ระยะห่างจากสถานี ฯ 4 กม.	3 เม.ย.62 10.30 น.	22.30	400	22.30	✓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ชาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) บริษัท อริยะโมเดิร์น ประเทสไทย(จำกัด)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
		2 พ.ค.62 10.00 น.	115	✓	

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%			100.00%	อัตรานี้
		187			187	
		0			0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 1 เดือน (ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (ครึ่ง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 95%	0.00%				
		0				
		0				
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบทั้งหมด	ไม่น้อยกว่า 98%	100.00%			100.00%	
		50,082			50,092	
		50,092			50,092	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบจำหน่ายทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงทุกเดือน - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	100.00%			100.00%	
		27,875			27,875	
		27,875			27,875	

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%			...100...%	
		77,967			77,967	
		77,967			77,967	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	...100...%			...100...%	
		...11....			...11....	
		...0....			...0....	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	...0...%			...0...%	
		...0....			...0....	
		...0....			...0....	

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ได้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100...%			100...%	
การแจ้งดับไฟ		30			30	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า		0			0	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน						
การปฏิบัติงาน		30			30	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0			0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						

ขลงกรณ

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการทำงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหน่วยแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100.00%			100.00%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)		30			30	ลดลง
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)		0			0	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งเดือรับขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100...%			100...%	
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		23			23	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	
- นอกเขตเมือง	100%	100...%			100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		137			137	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%			...0...%	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	100%	...0...%			...0...%	
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%			...100...%	
		2			2	
		0			0	

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100...%			100...%	
3.3 ระยะเวลาดำเนินการของที่ใช้ไฟฟ้าหรือหรือ ร้องเรียน		1...%			1...%	
3.3.1 การโอนหรือผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100...%			100...%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		8			8	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100...%			100...%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)		88			88	
		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กปน.2.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)²

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100...%			100...%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อบริษัทไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อบริษัทไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	100%	11 0...0...%			11 0...0...%	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%	0...0...%			0...0...%	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ณ.ย.	พ.ย.	ไตรมาส 2	
3.4 ระยะเวลาระยะไฟฟ้าเสียบดับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก					
- เขตเมือง	100%	100...%		...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1490		1490	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0.....		0.....	
- นอกเขตเมือง	100%	0...0...%		0	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0.....		0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0.....		0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	0...0...%		...0...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0.....		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0.....		0	

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเรื้อรังหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	0.00%			0.00%	
		0.00%			0	
		0.00%			0	