



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กพ. ถึง กฟน.๒  
เลขที่ น.๒ กพ.(บค) - ๓๕๖๗ / ๒๕๖๒ วันที่  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา  
เดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒

เรียน อช.น.๒

ตามบันทึกที่ น.๒ กบถ.(บจ) ๑๑๖๐/๒๕๖๒ ลว. ๑๐ มี.ค. ๖๒ ขอให้รายงานผลการดำเนินงาน  
ตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา นั้น

กฟจ.กพ.ขอส่งรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ตามเอกสารแนบ  
จำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายจิรศักดิ์ เชื้อเมืองพาน)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กพ.

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐๕๕ - ๗๑๓๓๖๑ , ๑๔๑๓๕-๖

โทรสาร ๐๕๕ - ๗๑๓๔๔๕

รายงานผลการดำเนินการประเมินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 230 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.1,2             | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))                                    | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ 1 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                          |                                                                                                                        |                                       |                                               | ได้มาตรฐาน<br>207-253 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟผ.กพ.<br>สถานีฯ 1 (ถ.) | บริเวณใต้ลำปาง หมายเลข pxa 5800226286 ห่างจากหม้อแปลง ...250..ม.<br>หมายเลข pxa.49-010597 / 30kva. ห่างจากสถานี 32 กม. | 30 พ.ย 62<br>19.18 น.                 | 228                                           | ✓                           | -             |
| 2        | กฟผ.กพ.<br>สถานีฯ 2 (ถ.) | บริเวณบ้านโคก หมายเลข pxa 25444684 ห่างจากหม้อแปลง 150 ม.<br>หมายเลข pxa.58-014336 / 30 kva. ห่างจากสถานี 19 กม.       | 30 พ.ย 62<br>14.50 น.                 | 228                                           | ✓                           | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กฟภ.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 400/230 โวลท์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟฟ.1,2             | สถานที่วัดแรงดันฯ<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))               | วัน เดือน ปี<br>เวลา  | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลท์)         | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|----------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|          |                          |                                                                                                   |                       |                                                           | ได้มาตรฐาน<br>207-253 โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟภ.กพ.<br>สถานีฯ 1 (ฟ1) | บ้านบ่อใหม่ หมายเลข pea 5900130976 ห่างจากหม้อแปลง 100 ม.<br>หมายเลข pea-43-005266 / 160 kva.     | 30 พ.ย 62<br>18.30 น. | A-B=408 , A-N=233<br>A-C=405, B-N=234<br>B-C=407, C-N=233 | ✓<br>✓<br>✓                 | -             |
| 2        | กฟภ.กพ.<br>สถานีฯ 2 (ฟ1) | บริเวณบ้านโคมนใต้ หมายเลข pea 28085402 ห่างจากหม้อแปลง 450 ม.<br>หมายเลข pea.59-017364 / 250 kva. | 30 พ.ย 62<br>15.20 น. | A-B=398, A-N=230<br>A-C=397, B-N=228<br>B-C=394, C-N=226  | ✓<br>✓<br>✓                 | -             |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....กำหนดเพชร.....เขต.....กฟผ.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ชาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่สถานีไฟฟ้า | วงจร  | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา  | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                                             | ตำแหน่ง<br>Tap | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้ | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|--------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------|-----------------------------------|---------------|
|                    |       |                                                                                         |                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ(โวลท์)                         |                |                          | ได้มาตรฐาน                        | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1                  | กพ.01 | บ้านปอใหม่ หมายเลข pea-43-005266 /160 kva.<br>ระยะห่างจากสถานีฯ 80.0 กม.                | 30 พ.ย 62<br>17.22 น. | 22.20                              | A-B=408 , A-N=236<br>A-C=407 , B-N=238<br>B-C=408 , C-N=238 | 4              | 22.20                    | ✓                                 |               |
| 2                  | กพ.02 | บ้านโคกใหม่ หมายเลข pea-59-017364 /250 kva.<br>ระยะห่างจากสถานีฯ 20 กม.                 | 30 พ.ย 62<br>14.47 น. | 22.20                              | A-B=400 , A-N=230<br>A-C=402 , B-N=228<br>B-C=401 , C-N=228 | 3              | 22.20                    | ✓<br>✓<br>✓                       |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....สำนักงานเพชร.....เขต..... กฟผ. 2.....

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

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน |               |
|----------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|---------------|
|          |                                                               |                                    |                                                  | ได้มาตรฐาน     | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | บริษัท อาซิโนะนิมะเคมิคอล จำกัด<br>ประเวศใหญ่(จำเริญ)         | 30 พ.ย 62<br>12.00 น.              | 115.2                                            | Y              |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟน.

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     | ไม่น้อยกว่า 90% | 100...%        | 100...%     | 100...% | ....100...% | ทัศนัย       |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                      |                 | 103            | 37          |         | 140         |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                         |                 | .....0.....    | .....0..... | 0       | .....0..... |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นสายลักษณะอื่นอีกขอ) | ไม่น้อยกว่า 95% | .....%         | .....%      |         |             |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 | 0              | 0           |         |             |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                |                 | 0              | 0           |         |             |              |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่จริง                                                                              |                 |                |             |         |             |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน                                                               | ไม่น้อยกว่า 98% | ...100...%     | ...100...%  |         | ...100...%  |              |
| ทุกราย                                                                                                    |                 |                |             |         |             |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน                                                                     |                 | 50,420         | 50,472      |         | 100,892     |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด                                                                        |                 | 50,420         | 50,472      |         | 100,892     |              |
| ทุกราย                                                                                                    | 100%            | ...100...%     | ...100...%  |         | ...100...%  |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน                                                                     |                 | 29,247         | 29,279      |         | 58,526      |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                                   |                 | 29,247         | 29,279      |         | 58,526      |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต..... กฟผ.2..... โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                            | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |            |      |              | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------------|------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                        |          | ต.ค.           | พ.ย.       | ธ.ค. | ไตรมาส 4     |              |
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                        |          |                |            |      |              |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |            |      |              |              |
| การแจ้งตัดไฟ                                                                                                                                           | 100%     | ...100...%     | ...100...% |      | .....100...% | ทั้งสิ้น     |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า                                                                                                                               |          |                |            |      |              |              |
| - ไม่น้อยกว่า 3 วัน (สาย)                                                                                                                              |          |                |            |      |              |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน                                                                                                                |          | 0              | 0          |      | 0            |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                          |          |                |            |      |              |              |
| - ปฏิบัติงานต้นตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (สาย)                                                                                                             |          |                |            |      |              |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานต้นตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (สาย)                                                                                                    |          | 0              | 0          |      | 0            |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟผ.2.....โทร.....

3. มาตราฐานการให้บริการที่ไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                        | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |              |      |              | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|------|--------------|--------------|
|                                                                                                                                                    |          | ต.ค.           | พ.ย.         | ธ.ค. | ไตรมาส 4     |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าภายในซอยใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับบริการ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |              |      |              |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                |          |                |              |      |              |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                 |          |                |              |      |              |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                         | 100%     | .....100...%   | .....100...% |      | .....100...% |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (จ่าย)                                                                                                                            |          | .....36.....   | .....31..... |      | 67           |              |
| เกิน 2 วันทำการ (จ่าย)                                                                                                                             |          | .....0.....    | .....0.....  |      | 0            |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                      | 100%     | ...100...%     | ...100...%   |      | ...100...%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย)                                                                                                                            |          | ...154.....    | ...145.....  |      | 299          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)                                                                                                                             |          | .....0.....    | .....0.....  |      | 0            |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟผ.2.....โพธิ์.....

3. มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน      |                     |      |            | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------------|---------------------|------|------------|--------------|
|                                                                                                                                 |          | ด.ค.                | พ.ย.                | ธ.ค. | ไตรมาส 4   |              |
| 3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เค.วี.เอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เค.วี.เอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | ...100...%          | ...100...%          |      | ...100...% |              |
| 3.3 ระยะเวลาดำเนินการของที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          | ...1...<br>...0...  | ...1...<br>...0...  |      | 2<br>0     |              |
| 3.3.1 การโอนหรือผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)            | 100%     | ...100...%          | ...100...%          |      | ...100...% |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                           | 100%     | ...100...%          | ...100...%          |      | ...100...% |              |
|                                                                                                                                 |          | ...41...<br>...0... | ...63...<br>...0... |      | 104<br>0   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟผ.2.....โพธิ์.....

3. มาตราฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |               |      |            | ปัญหาอุปสรรค<br>ที่ค้นพบ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------------|------|------------|--------------------------|
|                                                                                                                                 |          | ด.ค.           | พ.ย.          | ธ.ค. | ไตรมาส 4   |                          |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกส่งจ่ายไฟฟ้า<br>(นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตาม<br>ตามเงื่อนไขขอรับไฟฟ้า) |          |                |               |      |            |                          |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก                                                                                                        |          |                |               |      |            |                          |
| - เขตเมือง                                                                                                                      | 100%     | .....100...%   | .....100...%  |      | ...100...% |                          |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                          |          | .....530.....  | .....485..... |      | 1,015      |                          |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                           |          | .....0.....    | .....0.....   |      | 0          |                          |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                   | 100%     | .....0...%     | .....0...%    |      | 0          |                          |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                          |          | .....0.....    | .....0.....   |      | 0          |                          |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                           |          | .....0.....    | .....0.....   |      | 0          |                          |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่                                                                                                        | 100%     | .....0...%     | .....0...%    |      | ...0...%   |                          |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                          |          | .....0.....    | .....0.....   |      | 0          |                          |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                           |          | .....0.....    | .....0.....   |      | 0          |                          |