



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กฟ. ถึง กฟน.๒
เลขที่ น.๒ กฟ. (บค) - ๕๗/๑/๒๕๖๓ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา
เดือน มกราคม ๒๕๖๓

เรียน อช.น.๒

ตามบันทึกที่ น.๒ กบส.(บค) ๑๑๖๐/๒๕๖๐ ลว. ๑๐ มี.ค. ๖๒ ขอให้รายงานผลการดำเนินงาน
ตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา นั้น

กฟจ.กฟ.ขอส่งรายงานผลการดำเนินการดังกล่าว ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๓ ตามเอกสาร
แนบ จำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายจิรศักดิ์ เชื้อเมืองพาน)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กฟ.

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐๕๕-๗๑๓๓๖๑, ๑๔๑๓๕-๖

โทรสาร ๐๕๕-๗๑๓๔๙๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) บริษัท อาซิโนะมิยะไดอะ ประเพณีไทย(จำกัด)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1		31 ม.ค 63 10.00 น.	115.2	109.2-120.7 เควี.	V

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กฟผ.๒.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานีวัดแรงดัน (ชื่อสถานี, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ตามแรงสูง(เควี)	การวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ตามแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ทพ.01	บ้านหนองวัดท่า หมายเลข pta.57-002905 /100 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 30 กม.	31 มี.ค 63 13.00 น.	22.20	A-B=407 , A-N=236 A-C=405, B-N=233 B-C=403, C-N= 233	3	22.20	✓	
2	ทพ.02	บ.นิคมทุ่งโพธิ์ทะเล pta.29-002092 /100 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 23 กม.	31 มี.ค 63 14.30 น.	22.20	A-B=418, A-N=235 A-C=422, B-N=233 B-C=422, C-N=244	3	22.20	✓ ✓ ✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....สำนักงานเขต..... กฟผ.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 400/230 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.กพ. สถานี 1 (ฟ3)	หมายเลข pea.5800022329 ห่างจากหม้อแปลง 200 ม. หม้อแปลงหมายเลข pea.57-002905 /100 kva.	31 มี.ค 63 13.30 น.	A-B=405 , A-N=2231 A-C=403, B-N=231 B-C=399, C-N=231	✓ ✓ ✓	-
2	กฟผ.กพ. สถานี 2 (ฟ3)	หมายเลข pea.28024354 ห่างจากหม้อแปลง 100 ม. หม้อแปลงหมายเลข pea.29-002092 /100 kva.	31 มี.ค 63 14.50 น.	A-B=415, A-N=232 A-C=419 , B-N=235 B-C=419 , C-N=240	✓ ✓ ✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่ส่งจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 230 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ 1 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.กพ. สถานีฯ 1 (ร3)	หมายเลข ปะ 27950231 ห่างจากหม้อแปลง ...200..ม. หม้อแปลงหมายเลข ปะ.30-009840 / 30kva. ห่างจากสถานี 30 กม.	31 ม.ค 63 16.00 น.	228	✓	-
2	กฟผ.กพ. สถานีฯ 2 (ร3)	หมายเลข ปะ 27950231 ห่างจากหม้อแปลง ...900..ม. หม้อแปลงหมายเลข ปะ.45-002388 / 30kva. ห่างจากสถานี 21 กม.	31 ม.ค 63 14.00 น.	235	✓	✓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

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%	100...%			100...%	ทัศนัย
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		45			100%	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		0.....			0.....	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	0...%			0...%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0			0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0			0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%			...100...%	บช ใจึก, B
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		50,639			50,639	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		50,639			50,639	
ทุกราย	100%	...100...%			...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		29,378			29,378	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		29,378			29,378	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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...%			...100...%	
		80,017			80,017	
		80,017			80,017	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	...0...%			...0...%	
		...0...			...0...	
		...0....			...0...	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0....%			0....%	
		0....			0....	
		0....			0....	

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค ที่ค้นพบ
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	...100...%			100...%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน		0			0	
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)						
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (จ่าย)		0			0	

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งแหล่งผลิตพลังงานรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100...%			100...%	ท้าย
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		45			45	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0			0	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				หมายเหตุ/สรุป
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลากลับที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าจ่ายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						เป้าหมาย
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100...%			100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (สาย)		26.....			26	
เกิน 2 วันทำการ (สาย)		0.....			0	
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%			100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (สาย)		...115....			115	
เกิน 5 วันทำการ (สาย)		0.....			0	

เขต.....กฟภ.2.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าที่รับผิดชอบต่อผู้รับบริการ (Guaranteed Standards of Performance)⁹

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						ทั่วไป (ม.ค.)
- เขตเมือง	100%	...100...%			...100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (สาย)		...1.....			...1.....	
เกิน 2 วันทำการ (สาย)		...0.....			...0.....	
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%			...100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (สาย)		...1.....			...1.....	
เกิน 5 วันทำการ (สาย)		...0.....			...0.....	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	...100...%			...100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (สาย)		...2...			2	
เกิน 35 วันทำการ (สาย)		...0...			...0...	

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควี.เอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควี.เอ ภายใน 55 วันทำการ (จ่าย) เกิน 55 วันทำการ (จ่าย)	100%	...100...%			...100...%	ขวัญ (มบค.)
3.3 ระยะเวลาดำเนินการของไฟฟ้าหรือของหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนหรือผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการไฟฟ้า	100%	...100...%			...100...%	ภักธเนษฐ์ (มบค.)
ภายใน 15 วันทำการ (จ่าย)		...6....			6	
เกิน 15 วันทำการ (จ่าย)		...0....			0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการไฟฟ้า	100%	...100...%			...100...%	
ภายใน 3 วันทำการ (จ่าย)		...45....			45	
เกิน 3 วันทำการ (จ่าย)		...0....			0	

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100...%			100....%	
- พบผู้ใช้น้ำไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1.....			1	
- พบผู้ใช้น้ำไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....			0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านมิเตอร์หน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	0...%			...0...%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....			0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0.....			0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0...%			0...%	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในการที่ใช้ไฟฟ้า)	95%	0.....			0.....	
การขอใช้ไฟฟ้า		0.....			0	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0.....			0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0.....			0	

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลากลับไฟฟ้าคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขของโครงการ)						น/ส ธิษฏ์, B
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100...%			...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1,007.....			1,007	
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 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	0...%			...0...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0.....			0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0.....			0	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายไฟฟ้าที่จ่ายโดยเหมาค่าแรงหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 ชั่วโมงการ (ราย) เกิน 10 ชั่วโมงการ (ราย)	85%	0...%			0...%	
		0.....			0	
		0.....			0	