



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กพ. ถึง กฟน.๒
เลขที่ น.๒ กพ.(บค) - ๗๖๑๒๖๓ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา
เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓
เรียน อช.น.๒

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

กฟจ.กพ.ขอส่งรายงานผลการดำเนินการดังกล่าว ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓ ตาม
เอกสารแนบ จำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายจิรศักดิ์ เชื้อเมืองพาน)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กพ.

๑๐ มี.ค. ๒๕๖๓

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐๕๕-๗๑๓๖๖๑ , ๑๕๑๓๕-๖

โทรสาร ๐๕๕-๗๑๓๕๕๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....ถนน.2.....

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

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ ประเทศไทย(จำกัด)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1		27 ก.พ. 63 13.00 น.	115.2	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1.8 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	การวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กพ.01	บ.ทุ่งเศรษฐี หมายเลข เสา.81-015284 /160 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 9 กม.	27 ก.พ.63 13.00 น.	22.20	A-B=400 , A-N=230 A-C=401, B-N=231 B-C=400, C-N=232	3	22.20	✓ ✓ ✓	
2	กพ.02	ซอยน้ำทิพย์ข้างกังราว เสา.60-012010 /50 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 10 กม.	27 ก.พ.63 14.30 น.	22.20	A-B=402, A-N=232 A-C=408, B-N=231 B-C=403, C-N=242	3	22.20	✓ ✓ ✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 400/230 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.กพ. สถานีฯ 1 (f4)	หมายเลข pea.59000001600 ห่างจากหม้อแปลง 120 ม. หม้อแปลงหมายเลข pea.61-015284 /160 kva.	27 ก.พ.63.	A-B=400, A-N=230	✓	-
			13.30 น.	A-C=400, B-N=231 B-C=399, C-N=231	✓	
					✓	
2	กฟภ.กพ. สถานีฯ 2 (f4)	หมายเลข pea 6000026880 ห่างจากหม้อแปลง 100 ม. หม้อแปลงหมายเลข pea.80-012010 /50 kva.	27 ก.พ.63	A-B=400, A-N=232	✓	-
			14.50 น.	A-C=401, B-N=231 B-C=402, C-N=232	✓	
					✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 230 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ 1 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.กพ. สถานีฯ 1(f4)	ไม่มีหม้อแปลง 1 เฟส	27 ก.พ 63 16.00 น.		✓	-
	กฟภ.กพ. สถานีฯ 2(f4)	ไม่มีหม้อแปลง 1 เฟส	27 ก.พ 63 14.00 น.		✓	✓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100...%	100...%	100...%	100...%	ทัศนีย
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		45	41		100%	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0.....	0.....	0	0.....	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0				
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0				
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2. ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%		...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		50,639	50,701		101,340	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		50,639	50,701		101,340	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน	100%	...100...%	...100...%		...100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าใบละ ๑๐๐๐๐๐๐๐	ไม่น้อยกว่า ๑๐๐%	100...	100...		...	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

การให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
ไฟฟ้า						
ขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม anned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ ลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป						
กรณีฉุกเฉิน						
ดับไฟ	100%	...100.....%	...100.....%		100...%	พืชไผ่
ขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
น้อยกว่า 3 วัน (สาย)						
ขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน		0	0	0		
ใช้งาน						
ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (สาย)						
สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลา แจ้งไว้ (สาย)		0	0	0		

ปัญหาอุปสรรค

พืชไผ่

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอมรขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100...%	100...%		100...%	
- เขตเมือง						
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		26.....	22.....		48	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....		0	
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%	...100...%		100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		...115....	...110....		225	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โพธิ์.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....ภพม.2.....โทร.....

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%		...100...%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		...1... ...0...	...0... ...0...		1 0	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%		...100...%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		...7... ...0...	...5... ...0...		12 0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%		...100...%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)		...41... ...0...	...36... ...0...		77 0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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