



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กพ. ถึง กพน.๒
เลขที่ น.๒ กพ.(บค) - ๑๑๓๙/๒๕๖๓ วันที่ - ๘ เม.ย. ๒๕๖๓
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา
เดือน มีนาคม ๒๕๖๓

เรียน อช.น.๒

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

กฟจ.กพ.ขอส่งรายงานผลการดำเนินการดังกล่าว ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๓ ตามเอกสาร
แนบ จำนวน ๑๔ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายจิรศักดิ์ เชื้อเมืองพาน)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กพ.

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐๕๕-๗๑๓๓๖๑ , ๑๔๑๓๕-๖

โทรสาร ๐๕๕-๗๑๓๓๙๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) บริษัท อาอีโอะโมะโตะ ประมงใต้(จำกัด)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1		25 มี.ค. 63 13.00 น.	115.2	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟล.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	การวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กพ.01	5 บ.ท่าเตื่อ หมายเลข เสา.60-016130 /160 kva. ระยะห่างจากสถานี ฯ 8.9 กม.	25 มี.ค. 63 13.00 น.	22.20	A-B=415, A-N=236 A-C=421, B-N=236 B-C=421, C-N=240	4	22.20	✓	
2	กพ.02	5 ชอຍຍຸນບາລາວີນ ປະາ.47-005640 /250 kva. ระยะห่างจากสถานี ฯ 3.5 กม.	25 มี.ค. 63 14.30 น.	22.20	A-B=422, A-N=236 A-C=428, B-N=237 B-C=422, C-N=242	5	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 โวลท์

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	กฟจ.กพ. สถานีฯ 1 (f5)	หมายเลข pea.59000001600 ห่างจากหม้อแปลง 120 ม. หม้อแปลงหมายเลข pea.60-016130 /160 kva.	25 มี.ค. 63 13.30 น.	A-B=413 , A-N=235 A-C=415, B-N=233 B-C=416, C-N=240	✓ ✓ ✓	
2	กฟจ.กพ. สถานีฯ 2 (f5)	หมายเลข pea 60000026880 ห่างจากหม้อแปลง 100 ม. หม้อแปลงหมายเลข pea.47-005640 /250 kva.	25 มี.ค. 63 14.50 น.	A-B=421, A-N=234 A-C=426 , B-N=236 B-C=420 , C-N=233	✓ ✓ ✓	✓

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 230 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ 1 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟจ.กพ. สถานีฯ 1 (F5)	หมายเลข pea.5700613760 ห่างจากหม้อแปลง 2.50 ม. หม้อแปลงหมายเลข pea.52-000535 / 30 kva.	25 มี.ค. 63 16.00 น.	234	✓	-
2	กฟจ.กพ. สถานีฯ 2 (F5)	หมายเลข pea.229319 ห่างจากหม้อแปลง 0.1 ม. หม้อแปลงหมายเลข pea.36-004641 / 30 kva.	25 มี.ค. 63 14.00 น.	214	✓	-

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 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100...%	100...%	100...%	100...%	ทัศนัย
		45	41	65	151	
		0	0	0	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	0...%	0...%	0...%	0...%	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
		50,639	50,701	50,751	152,091	
		50,639	50,701	50,751	152,091	
100%		...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
		29,378	29,411	29,444	88,233	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		29,378	29,411	29,444	88,233	

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...% 80,017 80,017	...100...% 80,112 80,112	...100...% 80,195 80,195	...100...% 240,324 240,324	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	...100...% ...1..... ...0.....	...100...% ...1..... ...0.....	...100...% ...2..... ...0.....	...100...% 2.... ...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.....	0....% 0..... 0.....	0....% 0..... 0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โพธิ์.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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						
การแจ้งตัดไฟ	100%	...100.....%	...100.....%	...100.....%	100...%	ทั้งนี้โดย
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน		0	0	0	0	
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)						
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟผ.2.....โทร.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขข้อบกพร่องไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)		45	26	29	100...%	ทั้งในย
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โพธิ์.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับบริการ) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		26.....	22.....	34.....	82	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0	
- นอกเขตเมือง	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		115.....	110.....	118.....	343	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...0...%	...0...%	...100...%	
3.3 ระยะเวลาดำเนินการที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน		...1... ...0...	...0... ...0...	...0... ...0...	1 0	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการชำระเงินค่าไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		...7... ...0...	...5... ...0...	...4... ...0...	16 0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการชำระเงินค่า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
		...41... ...0...	...35... ...0...	...38... ...0...	114 0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟผ.2.....โทร.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้ากลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อบอถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100...%	100...%	100...%	...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		530.....	485.....	498.....	1,513	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0	
- นอกเขตเมือง	100%	0...%	0...%	0...%	0	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	0...%	0...%	0...%	...0...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0.....	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟผ.2.....โพธิ์.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายสินค้าบริการที่จ่ายโดยเร็วหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนดภายใน 10 วันทำการ (รายเดือน 10 วันทำการ (ราย)	85%	0...%	0...%	0...%	...0...%	
		0.....	0.....	0.....	0	
		0.....	0.....	0.....	0	