



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กพ. ถึง กพน.๒
เลขที่ น.๒ กพ.(บค) - วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา
เดือน มิถุนายน ๒๕๖๓

เรียน อช.น.๒

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

กฟจ.กพ. ขอส่งรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๓ ตามเอกสาร
แนบ จำนวน ๑๒ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายจิรศักดิ์ เชื้อเมืองพาน)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กพ.

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐๕๕ - ๗๑๓๓๖๑ , ๑๔๑๓๕-๖

โทรสาร ๐๕๕ - ๗๑๓๙๙๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

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

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท อายิโนะโมะไตะ ประเทศไทย(จำกัด)	27 มิ.ย. 63 13.00 น.	115	√	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)							
---	--	--	--	--	--	--	--

1.1	มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)							
-----	--	--	--	--	--	--	--	--

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)						
--	--	--	--	--	--	--

			สถานที่วัดแรงดัน	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง	ค่าแรงดัน	การวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,	เวลา	ที่สถานีฯ	ที่ต้นหม้อแปลง	Tap	ที่คำนวณได้	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
			ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	ที่วัดแรงดันฯ	(เควี)	ด้านแรงต่ำ(โวลท์)	หม้อแปลง	ด้านแรงสูง(เควี)	20.9-23.1 เควี	
1	กพ.01	8	บ.มอสูงหมายเลข pea.41-006040 /160 kva.	27 มิ.ย. 63	22.20	A-B=405 , A-N=233	4	22.20	√	
			ระยะห่างจากสถานี ฯ 27.1 กม.	13.00 น.		A-C=408, B-N=241			√	
						B-C=410, C-N=.240			√	
2	กพ.02	8	บ.ชโหมงหัก หมายเลขpea.60-009953 /250 kva.	27 มิ.ย. 63	22.20	A-B=418, A-N=243	4	22.20	√	
			ระยะห่างจากสถานี ฯ 5.9 กม.	14.30 น.		A-C=425 , B-N=239			√	
						B-C=.417 , C-N=238			√	

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 กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน	ผลการวัดแรงดัน	
			เวลา	ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ได้มาตรฐาน 207-253 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.กพ.	หมายเลข pea.6001720720 ห่างจากหม้อแปลง 200 ม.	27 มิ.ย. 63	A-B=398 , A-N=226	√	
	สถานีฯ 1 (f8)	หม้อแปลงหมายเลข pea.41-006040 /160 kva.	13.30 น.	A-C=406, B-N=240	√	
				B-C=410, C-N=.236	√	
2	กฟภ.กพ.	หมายเลข pea.21132534 ห่างจากหม้อแปลง 300 ม.	27 มิ.ย. 63	A-B=415, A-N=241	√	
	สถานีฯ 2 (f8)	หม้อแปลงหมายเลข หมายเลขpea.60-009953 /250 kva.	14.50 น.	A-C=420 , B-N=237	√	
				B-C=415 , C-N=236	√	

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 กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดัน	ผลการวัดแรงดัน	
			เวลา	ที่วัดได้ 1 เฟส	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
			ที่วัดแรงดันฯ	(โวลต์)	207-253 โวลต์	
1	กฟภ.กพ.	หมายเลข pea.6200159145 ห่างจากหม้อแปลง 20 ม.	27 มิ.ย. 63	244	√	-
	สถานีฯ 1(f8)	หม้อแปลงหมายเลข pea.60-027282 /30 kva.	16.00 น.			
2	กฟภ.กพ.	หมายเลข pea.5800943683 ห่างจากหม้อแปลง 40 ม.	27 มิ.ย. 63	233	√	-
	สถานีฯ 2(f8)	หม้อแปลงหมายเลข pea.51-000582 /30 kva.	15.00 น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100...%				ทัศนัย
		46				
		0.....	0.....	0.....	0.....	
		%				
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%					
		0			0	
		0			0	

2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	...100...%			...100...%	ภัทรานิชฐ์
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0....% 0..... 0.....			0....% 0..... 0.....	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)	100%	100...%				ทัศนัย
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	
		0	0	0	0	

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)	100%	100...%					
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง - ภายใน 2 วันทำการ (ราย) - เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง - ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	100...%	52	0	0	0	0
							ทัศไนย
							เปรมชัย

3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100...%			...100...%	ธวิทย์
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		...1....			...1....	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		...0....			...0....	
- นอกเขตเมือง	100%	...0...%			...0...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		...0....			...0....	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		...0....			...0....	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	...100...%			...100...%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		...1...			1	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		...0...			...0...	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	...0...%			...0...%	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		...0...			0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		...0...			0	

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100...%			...100...%	ภักทรานิช
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		...19.....			19	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		...0.....			0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100...%			...100...%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		...45.....			45	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		...0.....			0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100...%			...100...%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		1.....			1	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....			0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	0...%			...0...%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0.....			0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0.....			0	

3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100...%			100...%	เปรมชัย
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		104.....			104	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0.....			0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100...%			...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		121.....			121	
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 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	0...%			...	0...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0.....			▼	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0.....			▼	0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด	85%	0...%				...	0...%
ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด					▼		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0.....			▼	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0.....			▼	0	