การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กพ. **ถึง** กฟน.๒
เลขที่ น.๒ กพ.(บค) - **วันที่**
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา
เดือน **กรกฎาคม** ๒๕๖๓

เรียน อข.น.๒

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

กฟจ.กพ. ขอส่งรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวประจำเดือน **กรกฎาคม** ๒๕๖๓ ตามเอกสารแนบ 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	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ ประเทศไทย จำกัด	28 ก.ค. 63 13.00 น.	115	√	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

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)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)	ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	การวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่	
									ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กพ.01	9	บ.ศรีโยธิน เลข pea.58-013342 /100 kva.	29 ก.ค. 63	22.20	A-B=407 , A-N=236	4	22.20	√	
			ระยะห่างจากสถานี ฯ 14.5 กม.	13.00 น.		A-C=408, B-N=238			√	
						B-C=410, C-N=.240			√	
2	กพ.02	9	บ.คลองสีนวล หมายเลขpea.53-003415 /100 kva	29 ก.ค. 63	22.20	A-B=418, A-N=243	4	22.20	√	
			ระยะห่างจากสถานี ฯ 23 กม.	14.30 น.		A-C=415 , B-N=241			√	
						B-C=.417 , C-N=240			√	

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.	หมายเลข pea.25210652 ห่างจากหม้อแปลง 150 ม.	29 ก.ค. 63	A-B=400 , A-N=236	√	
	สถานีฯ 1 (f9)	หม้อแปลงหมายเลข pea.58-013342 /100 kva.	13.30 น.	A-C=406, B-N=238	√	
				B-C=405, C-N=.238	√	
2	กฟจ.กพ.	หมายเลข pea.5800034541 ห่างจากหม้อแปลง 400 ม.	29 ก.ค. 63	A-B=408, A-N=241	√	
	สถานีฯ 2 (f9)	หม้อแปลงหมายเลข หมายเลขpea.53-003415 /100 kva.	14.50 น.	A-C=410 , B-N=238	√	
				B-C=408 , C-N=237	√	

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 (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ 1 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟจ.กพ.	หมายเลข pea.6100314567 ห่างจากหม้อแปลง 20 ม.	29 ก.ค. 63	237	√	-
	สถานีฯ 1(f9)	หม้อแปลงหมายเลข pea.53-009949 /30 kva.	16.00 น.			
2	กฟจ.กพ.	หมายเลข pea.6100534189 ห่างจากหม้อแปลง 200 ม.	29 ก.ค. 63	238	√	-
	สถานีฯ 2(f9)	หม้อแปลงหมายเลข pea38-004411 /30 kva.	15.00 น.			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต……..…...กฟน.2……โทร…….

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100…%				
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		46				**ทัศไนย**
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		……0…..	……0…..	……0…..	……0…..	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	……..…%				
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0			0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0			0	

2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%			...100...%	ผบป.
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		51,225			51,225	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		51,225			51,225	
ทุกราย	100%	...100...%			...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		29,693			29,693	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		29,693			29,693	

2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	…100…%			…100…%	ผบป.
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		80,918			80,918	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		80,918			80,918	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%	…100…%			…100…%	ภัทรานิษฐ์
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		..…1…..			….1….	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		…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…..	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)[3]

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	.....100...%				
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	ทัศไนย
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0	0	0	
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	.....100...%				
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)		52				ทัศไนย
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)		0	0	0	0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						เปรมชัย
- เขตเมือง	100%	.....100...%			.....100...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		.....51.....			.....51.....	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		.....0.....			.....0.....	
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%			...100...%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		...248.....			...248.....	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		.....0.....			.....0.....	

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 แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	...0...%			...0...%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		...0...			0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		...0...			0	

3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100...%			...100...%	ภัทรานิษฐ์
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…%	
ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด						
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		……0…..			0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		……0…..			0	