



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กพ. ถึง กฟน.๒
เลขที่ น.๒ กพ.(บค) - ๓๕๙/๖๐/๒๕๖๓ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา
เดือน สิงหาคม ๒๕๖๓

เรียน อช.น.๒

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

กฟจ.กพ. ขอส่งรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวประจำเดือน สิงหาคม ๒๕๖๓ ตามเอกสาร
แนบ จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป



๒๕/๙/๖๓

(นายยุทธี จันกัน)

นบท.๙ กฟจ.กพ. 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	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ ประเทศไทย(จำกัด) ปริมังลา อายิโนะโมะโต๊ะ ประเทศไทย(จำกัด)	28 ต.ค. 63 11.00 น.	115.5	V	-

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)

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	10 pea.61-009644 /100 kva. ระยะห่างจากสถานี ฯ 9.3 กม.	29 ต.ค. 63 13.00 น.	22.20	A-B=410 , A-N=240 A-C=412, B-N=238 B-C=411, C-N=246	4	22.20	✓ ✓ ✓	
2	กพ.02	10 บ.โคไนใต้ หมายเลขเสา pea.59-024310 /100 kva. ระยะห่างจากสถานี ฯ 8.6 กม.	29 ต.ค. 63 14.30 น.	22.20	A-B=411, A-N=235 A-C=410, B-N=234 B-C=410 , C-N=233	4	22.20	✓ ✓ ✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กฟภ.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 400/230 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะทางจากหม้อแปลง(ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.กพ. สถานีฯ 1 (f1)	หมายเลข pea.6000027152 ห่างจากหม้อแปลง 600 ม. หม้อแปลงหมายเลข pea.61-009644 /100 kva.	29 ต.ค. 63 13.30 น.	A-B=406 , A-N=233 A-C=409, B-N=226 B-C=406, C-N=238	✓ ✓ ✓	
2	กฟภ.กพ. สถานีฯ 2 (f1)	หมายเลข pea.6000027234 ห่างจากหม้อแปลง 400 ม. หม้อแปลงหมายเลข หมายเลขpea.56-024310 /100 kva.	29 ต.ค. 63 14.50 น.	A-B=409, A-N=231 A-C=408 , B-N=232 B-C=409 , 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 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ 1 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.กพ.	หมายเลข pea.18733734 ห่างจากหม้อแปลง 200 ม. สถานีฯ 1 (f10) หม้อแปลงหมายเลข pea63-010996 /30 kva.	29 ต.ค. 63 16.00 น.	238	✓	-
2	กฟภ.กพ.	หมายเลข pea.5600012212 ห่างจากหม้อแปลง 100 ม. สถานีฯ 2 (f10) หม้อแปลงหมายเลข pea56-003105 /30 kva.	29 ต.ค. 63 15.00 น.	246	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กพน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100...%	100...%			ทัศนีย
		46	33		79	
		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%	100...%	100...%			
		0	1		1	
		0	0		0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98% 100%	...100...% ...100...%	...100...% ...100...%		...100...% ...100...%	
		51,225	51,408		102,633	
		51,225	51,408		102,633	
		29,693	29,794		59,487	
		29,693	29,794		59,487	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%		...100...%	
		80,918	81,202		162,120	
		80,918	81,202		162,120	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	...100...%	...100...%		...100...%	
		1.....	1		2	
		...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.....	
		0.....	0		0.....	

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100...%	100...%		100...%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		0	0		0	ที่คั่น
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)		0	0		0	
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)						
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)		0	0		0	

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย) 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับบริการ กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 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% 100...%	100% 100...%	ที่ศูนย์
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 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% 100...%	100% 100...%	ที่ศูนย์
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 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% 100...%	100% 100...%	ที่ศูนย์
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 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% 100...%	100% 100...%	ที่ศูนย์
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งเมตรขนาดไม่เกิน 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% 100...%	100% 100...%	ที่ศูนย์

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

3.3 ระยะเวลาการตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน					
3.3.1 การโอนข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้าและการขอเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%		...100...%
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	...19.....	...22.....		41	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)	...0.....	...0.....		0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	...100...%	...100...%		...100...%
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	...45.....	...61.....		106	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	...0.....	...0.....		0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	...100...%	...0...%		...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...%
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	...0.....	...0.....		0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	...0.....	...0.....		0	

3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	0...%	0...%		0...%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0.....	0.....		0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0.....	0.....		0	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการคืนเงินค่าบริการ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100...%	100...%		...100...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		121.....	115.....		236	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....		0	
- นอกเขตเมือง	100%	0...%	0...%		0	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....		0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....		0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	0...%	0...%		...0...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....		0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	0...%	0...%		...0...%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....		0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....		0	