



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กพ. ถึง กพน.๒
เลขที่ น.๒ กพ.(บค) - ๓๒๓๒๑ / ๒๕๖๓ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา
เดือน กันยายน ๒๕๖๓

เรียน ผชก.น.๒

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายปราโมทย์ ภูพงษ์)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กพ.

๑๙ ต.ค. ๒๕๖๓

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐๕๕ - ๗๑๓๓๖๑ , ๑๕๑๓๕-๖

โทรสาร ๐๕๕ - ๗๑๓๙๙๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....ภพน.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 อายิโนะโมะโนะไทย(จำกัด) บริษัท อายิโนะโมะโนะไทย(จำกัด)	30 ก.ย. 63 11.00 น.	115.4	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กพบ.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่สถานีไฟฟ้าฯ	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กพ.01	1 pea.61-015025 /160 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 26.3 กม.	29 ก.ย. 63 13.00 น.	22.20	A-B=410 , A-N=240 A-C=412, B-N=242 B-C=411, C-N=243	4	22.20	√ √ √	
2	กพ.02	1 หมายเลขpea.56-016284 /160 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 25.6 กม.	30 ก.ย. 63 14.30 น.	22.20	A-B=411, A-N=245 A-C=410 , B-N=244 B-C=410 , C-N=243	4	22.20	√ √ √	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 400/230 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.กพ. สถานีฯ 1 (ฟิ)	หมายเลข pea.25229500 ห่างจากหม้อแปลง 300 ม. หม้อแปลงหมายเลข pea.61-015025 /160 kva.	29 ก.ย. 63 13.30 น.	A-B=406 , A-N=233 A-C=409, B-N=226 B-C=406, C-N=238	✓ ✓ ✓	
2	กฟผ.กพ. สถานีฯ 2 (ฟิ)	หมายเลข pea.28024359 ห่างจากหม้อแปลง 400 ม. หม้อแปลงหมายเลข หมายเลขpea.56-016284 /160 kva.	30 ก.ย. 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 (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะทางจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ 1 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.กพ. สถานีฯ 1 (f1)	หมายเลข pea.27563081 ห่างจากหม้อแปลง 200 ม. หม้อแปลงหมายเลข pea54-016707 / 30 kva.	29 ก.ย. 63 16.00 น.	238	✓	-
2	กฟภ.กพ. สถานีฯ 2 (f1)	หมายเลข pea.22700661 ห่างจากหม้อแปลง 100 ม. หม้อแปลงหมายเลข pea42-008837 / 30 kva.	30 ก.ย. 63 15.00 น.	246	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

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	ไม่น้อยกว่า 90%	100...%	100...%	100...%	100...%	ทัศนีย
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		46	33	68	147	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0	0	0	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	1	0	1	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	บ/ช
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		51,225	51,408	51,571	154,204	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด		51,225	51,408	51,571	154,204	
ทุกราย	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		29,693	29,794	29,884	89,371	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		29,693	29,794	29,884	89,371	

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	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	บ.ท
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		80,918	81,202	81,455	243,575	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		80,918	81,202	81,455	243,575	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		1	1	3	5	บ.ค. ภัทราธิฐ
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		...0.....	0	0	0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	0 %	0 %	0 %	0 %	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		0	0	0	0	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	ที่ดีเยี่ยม
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		0	0	0	0	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)		0	0	0	0	
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)		0	0	0	0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)		0	0	0	0	

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย) 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...%	100...%	100...%	100...%	ทั้งนี้
		52 0	31 0	33 0	116 0	
		51..... 0..... 100...% 248..... 0.....	29..... 0..... 100...% 215..... 0.....	21 0 100 % 152 0	80..... 0..... 100...% 463..... 0.....	

3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งเมตรขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	- เขตเมือง	100%	...0...%	...0...%	0 %	0 %
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		100%	...0...%	...0...%	0	0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		100%	...0...%	...0...%	0	0
- นอกเขตเมือง		100%	...100...%	...100...%	100 %	100 %
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	...0...%	...0...%	0	0
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		100%	...0...%	...0...%	0	0
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ	ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	100 %	100 %
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		100%	...1...%	...1...%	2	4
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		100%	...0...%	...0...%	0	0
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ	แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	...0...%	...0...%	0 %	0 %
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		100%	...0...%	...0...%	0	0
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		100%	...0...%	...0...%	0	0

3.3 ระยะเวลาดำเนินการที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	100 %	...100...%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...100...%	100 %	...100...%	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	...100...%	...0...%	...0...%	...100...%	1
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้าเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อบริษัท ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อบริษัท เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	...0...%	...0...%	...0...%	...0...%	0

3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	0...%	0...%	0...%	0...%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0.....	0.....	0.....	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0.....	0.....	0.....	0	
3.4 ระยะเวลากลับคืนเงินค่าบริการ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอชดเชยค่าเงิน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	100...%
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		121.....	115.....	128	364	
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	
3.5 การจ่ายเงินค่าบริการที่จ่ายโดยมิได้หรือเกินตามที่ระบุไว้ในระยะเวลาที่กำหนด	85%	0...%	0...%	0%	0%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0.....	0.....	0	0	