



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กฟ. ถึง กฟน.๒
เลขที่ น.๒ กฟ.(บค) - ๒๗๔ / ๒๕๖๔ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา
เดือน มกราคม ๒๕๖๔

เรียน ผชก. น.๒

ตามบันทึกที่ น.๒ กบล.(บค)๑๑๖๐/๒๕๖๓ ลว.๑๐ มี.ค.๖๓ เรื่อง ขอให้รายงานผลการดำเนินงาน
ตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา นั้น

กฟจ.กฟ. ขอส่งรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔ ตามเอกสารแนบ
จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายปราโมทย์ ภูพงษ์)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กฟ.

๑๐ ก.พ. ๒๕๖๔

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐๕๕ - ๗๑๓๓๖๑ , ๑๔๑๓๕-๖

โทรสาร ๐๕๕ - ๗๑๓๙๙๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....ภพ.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)	30 ม.ค. 64 10.00 น.	115.2	109.2-120.7 เควี	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)

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	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กพ.01	5 หมายเลขเสา.31-003648 /160 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 26 กม.	30 ม.ค. 64 13.00 น.	22.20	A-B=412, A-N=238 A-C=412, B-N=235 B-C=408 C-N=235	3	22.20	✓ ✓ ✓	
2	กพ.02	5 หมายเลขเสา.55-006888 /160 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 8 กม.	30 ม.ค. 64 14.30 น.	22.20	A-B=399, A-N=230 A-C=399, B-N=227 B-C=395, C-N=230	3	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 กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.กพ. สถานีฯ 1 (f5)	หมายเลข pea.5800022181 ห่างจากหม้อแปลง 400 ม. หม้อแปลงหมายเลขpea.31-003648 /160 kva.	30 ม.ค. 64 13.30 น.	A-B=397 , A-N=228 A-C=390, B-N=230 B-C=394, C-N=222	✓ ✓ ✓	
2	กฟภ.กพ. สถานีฯ 2 (f5)	หมายเลข pea.21888100 ห่างจากหม้อแปลง 300 ม. หม้อแปลงหมายเลข pea.55-006888 /100 kva.	30 ม.ค. 64 14.50 น.	A-B=391, A-N=228 A-C=390 , B-N=226 B-C=393 , C-N=223	✓ ✓ ✓	

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 กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ 1 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.กพ. สถานีฯ 1 (f5)	หมายเลข pea.18889044 ห่างจากหม้อแปลง 500 ม. หม้อแปลงหมายเลขpea.46-003753 /30 kva.	30 ม.ค. 64 15.30 น.	A-N=229	✓	
2	กฟภ.กพ. สถานีฯ 2 (f4)	หมายเลข pea.17457855 ห่างจากหม้อแปลง 300 ม. หม้อแปลงหมายเลขpea.55-006888 /30 kva.	30 ม.ค. 64 16.30 น.	A-N=226	✓	

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครึ่ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครึ่ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	100...%			100...%	ทัศนีย
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	100...%			...100...%	
		0			0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%			...100...%	บ/ช
		52,027			52,027	
		52,027			52,027	
	100%	...100...%			...100...%	
		30,148			30,148	
		30,148			30,148	

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...% 82,175 82,175			...100...% 82,175 82,175	บ/ช
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	...100...% 2 0			...100...% 2 0	บ.ค.ภัทรานิษฐ์
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. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้าระดับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						ทัศนีย
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100....%				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		0				
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)		0				
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)						
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)		0				

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้รู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(จ่าย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(จ่าย) 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (จ่าย) เกิน 2 วันทำการ (จ่าย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย) เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)	100% 100...%	17				ที่ศูนย์
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (จ่าย) เกิน 2 วันทำการ (จ่าย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย) เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)	100% 100...%	20 0..... ...100...%			100...% 20 0..... ...100...%	เปลี่ยน
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (จ่าย) เกิน 2 วันทำการ (จ่าย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย) เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)	100% 100...%	173 0.....			100...% 173 0.....	

3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	...100...%			100 %	สถิติ
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		2			2	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			0	
- นอกเขตเมือง	100%	...100...%			100 %	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2			2	
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)		...3...			3	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0			0	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ	100%	...100...%			100 %	
แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ						
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		1			1	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0			0	

3.3 ระยะเวลาคาดบนของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน					...100...%	ภูทราณัฐ
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (จ่าย) เกิน 15 วันทำการ (จ่าย)	100%	...100...%	13	0	13	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (จ่าย) เกิน 3 วันทำการ (จ่าย)	100%	...100...%	51	0	51	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)	100%	...0...%	0	0	0	ภูทราณัฐ
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (จ่าย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (จ่าย)	100%	...0...%	0	0	0	

3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	0...%	0...%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายคืนเงินค่าบริการ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)				
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก			0...%	
- เขตเมือง	100%	0...%	0...%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	
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 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	100%	0...%	0...%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	0...%	0%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	