



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กพ. ถึง กพน.๒
เลขที่ น.๒ กพ.(บท) - ๔๐๗๖/๒๕๖๔ วันที่ - ๘ ต.ค. ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา
เดือน กันยายน ๒๕๖๔

เรียน ผชก. น.๒

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

กฟจ.กพ.ขอส่งรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวประจำเดือน กันยายน ๒๕๖๔ ตามเอกสารแนบ
จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายปราโมทย์ ภูพงษ์)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กพ.

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐๕๕ - ๗๑๓๓๖๑ , ๑๔๑๓๕-๖

โทรสาร ๐๕๕ - ๗๑๓๔๙๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท อายโนะโมะโตะ ประเทศไทย(จำกัด)	30 ก.ย. 64 10.00 น.	V1 = 114.9 V2 = 115.4 V3 = 114.7	✓ ✓ ✓	-

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 เ		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กพ.01	3 8/30/2021 11.00 น. หมายเลขเสา.59-007044 /50 kva. 04/24/00 ระยะห่างจากสถานีฯ 35 กม.	30 ก.ย. 64 17.00 น.	22.20	A-B=408 , A-N=235 A-C=409, B-N=234 B-C=410 C-N=232	3	22.20	✓ ✓ ✓	
2	กพ.02	3 หมายเลขเสา.41-002963 /100 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 17 กม.	30 ก.ย. 64 16.30 น.	22.20	A-B=400, A-N=235 A-C=402 , B-N=234 B-C=401 , C-N=235	4	22.20	✓ ✓ ✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กฟผ.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	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.กพ.	หมายเลข pea.6000027241 ห่างจากหม้อแปลง 100 ม.	30 ก.ย. 64	A-B=403, A-N=231	✓	
	สถานีฯ 1 (f3)	08/30/21	04/24/00	A-C=405, B-N=232 B-C=404, C-N=233	✓ ✓	
2	กฟผ.กพ.	หมายเลข pea.29160763 ห่างจากหม้อแปลง 200 ม.	30 ก.ย. 64	A-B=400, A-N=233	✓	
	สถานีฯ 2 (f3)		18.30 น.	A-C=401, B-N=233 B-C=401, C-N=235	✓ ✓	

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 กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ 1 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.กพ. สถานีฯ 1 (f3)	หมายเลข pea. 22056736 ห่างจากหม้อแปลง40 ม. 08/30/21	30 ก.ย. 64 04/24/00	A-N=238	√	
2	กฟภ.กพ. สถานีฯ 2 (f3)	หมายเลข pea. 5901176297 ห่างจากหม้อแปลง40 ม. -	30 ก.ย. 64 17.30 น.	A-N=237	√	

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				บัญชีสรุปผล
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100...%	100...%	100...%	100...%	จัดใหม่
- สามารถจ่ายไฟฟ้าภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		107	91	64	262	
- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลำดับขั้นตามลำดับ)	ไม่น้อยกว่า 95%	0 %	0 %	0 %	...100...%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	น/ท
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
2.3 การอำนวยความสะดวกผู้ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในชุมชนบ่อน้ำหนองทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
ทุกราย						น/ท
- ยามคำหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		52,695	52,811	52,902	158,408	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในชุมชนทั้งหมด		52,695	52,811	52,902	158,408	
3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอำเภอทุกเดือน ทุกรา	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- ยามคำหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน		30,532	30,597	30,666	91,785	น/ท
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		30,532	30,597	30,666	91,785	

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ค.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	บ/พ
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	83,227	83,408	83,558	250,193		
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	83,227	83,408	83,558	250,193		
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้แจ้งไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 100	100%	...100...%	...100...%	...0...%	...100...%	
- สามารถตอบคำถามของผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	1	2	0	3	รักษานิวส์	
- ตอบคำถามของผู้แจ้งไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	0	0	0	0		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้แจ้งไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90	0%	0%	0%	0%	0%	
- สามารถตอบคำถามของผู้แจ้งไฟฟ้า ภายใน 10 นาที	0	0	0	0		
- ตอบคำถามของผู้แจ้งไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	0	0	0	0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 3	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	ยังไม่
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า		6	2	2	8	
- ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)						
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (จ่าย)		0	0		0	
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)						
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (จ่าย)		0	0		0	

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	ทั้งในย
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)		38	17	25	80			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)								
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว								
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)								
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส								
- เขตเมือง	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	เฉลี่ย
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		34	28	30	92			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0			
- นอกเขตเมือง	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		194	129	124	447			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0			

3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	ภาพงานวิจัย
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	31	11	26	68	68	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	45	49	37	131	131	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	1	2	0	3	3	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	0 %	0 %	0 %	0 %	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	

3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	0 %	0 %	0 %	0 %	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	0	