



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กพ. ถึง กบล.น.๒
เลขที่ น.๒ กพ.(บค) - ๑๕๖๓/๒๕๖๕ วันที่
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา
เดือน มีนาคม ๒๕๖๕

เรียน อก.กบล.(น.๒)

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

กฟจ.กพ. ขอส่งรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๕ ตามเอกสารแนบ
จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายปราโมทย์ ภูพงษ์)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กพ.

๗ มี.ย. ๒๕๖๕

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

ต.ค. พ.ย. ธ.ค. ไตรมาส 4

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท อายิโนะโมะโต๊ะ ประเทศไทย (จำกัด)	25 มี.ค. 65	V1 = 115.9	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กปน.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 ต.ค.

พ.ย.

ธ.ค. ไตรมาส 4

ลำดับที่สถานีไฟฟ้า	แจ้ง	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 ปี		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี) 20.9-23.1 เควี	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลต์)			ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กพ.01	หมายเลขเสา.63-002240 /100 kva. ระยะห่างจากสถานี ฯ 15 กม.	28 มี.ค. 65 16.47 น.	22.20	A-B=437, A-N=248 A-C=437, B-N=248 B-C=436, C-N= 247	4	22.20	✓ ✓ ✓	
2	กพ.02	หมายเลขเสา.60-037137 /160 kva. ระยะห่างจากสถานี ฯ 19 กม.	28 มี.ค. 65 13.35 น.	22.20	A-B=417, A-N=239 A-C=415, B-N=238 B-C=413, C-N=238	3	22.20	✓ ✓ ✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันค.

พ.ย. ๕.ค. ไตรมาต 4

ลำดับที่	ชื่อ กฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟ.กพ. สถานีฯ 1(f9)	หมายเลข pea.600I720814 ห่างจากหม้อแปลง 700 ม. 08/30/21	28 มี.ค. 65 04/24/00	A-B=396, A-N=231 A-C=396, B-N=232 B-C=394, C-N=232	✓ ✓ ✓	
2	กฟ.กพ. สถานีฯ 2(f9)	หมายเลข pea.5900506154 ห่างจากหม้อแปลง 300 ม.	28 มี.ค. 65 14.30 น.	A-B=412, A-N=234 A-C=410, B-N=235 B-C=411, C-N=235	✓ ✓ ✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ข้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันต.ค.

พ.ย. ๕.ค. ไตรมาส 4

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	กฟล.กพ. สถานีฯ 1(f9)	หมายเลข pea. 5900445938 ห่างจากหม้อแปลง 500 ม. 08/30/21	28 มี.ค. 65 04/24/00	A-N=217	✓	
2	กฟล.กพ. สถานีฯ 2(f9)	หมายเลข pea. 5900506154 ห่างจากหม้อแปลง 400 ม. -	28 มี.ค. 65 15.30 น.	A-N=233	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		40	14	133	187	ทัศนีย
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100...%	100...%	100...%	...100...%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	...	...	...	...	ป/ช
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบท่อนหน่วยทุกเดือน ทุกราย		...	...	...	...	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบท่อนทั้งหมด (ราย)		52,952	53,023	53,050.00	105,975	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	...	...	...	...	ป/ช
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		30,694	30,741	30,760.00	61,435	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน		...	...	...	...	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	...	...	...	...	ป/ช
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		83,646	83,764	83,810.00	167,410	
		83,646	83,764	83,810.00	167,410	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		2	2	2	6	ภักธานุรักษ์
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)						
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที		100%	100%	100%	0 %	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0	0	0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	ที่ดีในย
การแจ้งตัดไฟ		3	3	1	7	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0		0	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	0	0	0	

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ภายใน) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ภายใน) 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ภายใน) เกิน 2 วันทำการ (ภายใน) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ภายใน) เกิน 5 วันทำการ (ภายใน)	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	พัตไนย
		32	23	41	96	
	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	เปรมชัย
		16	23	34	73	
		0	0	0.00	0	
	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	
		119	101	126	346	
		0	0	0	0	

3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ย่อยติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย) 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย) 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
		1	1	1	3	0
		0	0	0	0	0
	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
		0	1	5	6	0
		0	0	0	0	0
	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0

ร้อยละ

3.3 ระยะเวลาดำเนินงานที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	ภักฐานัฐ
3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า						
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	15	11	13	39		
เกิน 15 วันทำการ (ราย)	0	0		0		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	1	42	47	90		
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0		
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100 %	100 %	100 %	100 %	
- พบผู้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
- พบผู้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	0 %	0 %	0 %	0 %	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	0	0	0	0	0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ไฟฟ้า						