



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กฟ. ถึง กบล.น.๒
เลขที่ น.๒ กฟ.(บค) - ๑๐๖๗/๒๕๖๕ วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา
เดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรียน อก.กบล.(น.๒)

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

กฟจ.กฟ. ขอส่งรายงานผลการดำเนินการดังกล่าวประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ตามเอกสาร
แนบ จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายปราโมทย์ ภูพงษ์)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กฟ.

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐๕๕ - ๗๑๓๓๖๑ , ๑๔๑๓๕-๖

โทรสาร ๐๕๕ - ๗๑๓๔๙๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....ถนน 2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 ต.ค. พ.ย. จ.ค. ไตรมาส 4

ลำดับที่สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เดือน		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
				ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กพ.01	หมายเลขเสา.41-006040 /100 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 26 กม.	28 ก.พ. 65 16.47 น.	22.20	A-B=408 , A-N=240 A-C=408, B-N=240 B-C=410, C-N=241	3	22.20	✓ ✓ ✓	
2	กพ.02	หมายเลขเสา.60-009953 /250 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 5 กม.	28 ก.พ. 65 13.35 น.	22.20	A-B=410, A-N=240 A-C=410 , B-N=240 B-C=411 , C-N=242	3	22.20	✓ ✓ ✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....ภพ.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ค.ค.

พ.ย.

ธ.ค.

ไตรมาส 4

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท อาอีโอะโมะโตะ ประเทศไทย(จำกัด)	25 ก.พ. 65	V1 = 115.2	√	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันต.ค.

พ.ย.

ธ.ค.

ไตรมาส 4

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟภ.กพ. สถานีฯ 1 (f8)	หมายเลข pea.28024386 ห่างจากหม้อแปลง 400 ม. 08/30/21	28 ก.พ. 65 04/24/00	A-B=406, A-N=230 A-C=404, B-N=232 B-C=404, C-N=231	✓ ✓ ✓	
2	กฟภ.กพ. สถานีฯ 2 (f8)	หมายเลข pea.21132534 ห่างจากหม้อแปลง 100 ม.	28 ก.พ. 65 14.30 น.	A-B=407, A-N=237 A-C=407, B-N=238 B-C=406, C-N=237	✓ ✓ ✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กฟผ.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ชาย)

1.1.5 แรงดัน ต.ค.

พ.ย.

อ.ค.

ไตรมาส 4

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ 1 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟผ.กพ. สถานีฯ 1(f8)	หมายเลข pea. 27950156 ห่างจากหม้อแปลง 100 ม. 08/30/21	28 ก.พ. 65 04/24/00	A-N=229	✓	
2	กฟผ.กพ. สถานีฯ 2(f8)	หมายเลข pea. 6101248612 ห่างจากหม้อแปลง 80 ม. -	28 ก.พ. 65 15.30 น.	A-N=225	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟผ.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนให้ผู้ซื้อละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100...%	100...%		100...%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		40	14		54	ทั้งนี้
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในร้องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100...%	100...%		...100...%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0	0		0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โพธิ์.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟผ.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		2	2		4	ภัทรานิษฐ์
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)						
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%					
- สามารถตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที						
- ตอบคำถามของผู้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		0	0		0	
		100%	100%		0 %	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟผ.2.....โพธิ์.....

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100 %	100 %		100 %	จัดนาย
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า						
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		3	3		6	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	0		0	
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		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 (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 %	100 %	ที่คั่น
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 %	100 %	ที่คั่น

3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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 หม้อแปลงขนาดรวมเกินไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย) 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมเกินเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%	0 % 0 0 100 % 1 0 100 % 0 100 % 0	0 % 0 0 100 % 1 0 100 % 0 100 % 0		0 % 0 0 100 % 4 0 100 % 4 0 100 % 0	สุทธิ
--	---	---	---	--	--	--------------

3.3 ระยะเวลาตามขั้นตอนที่ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน						ภาพงานวิจัย
3.3.1 การโอนสิทธิ์ผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100 %	100 %		100 %	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		15	11		26	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100 %	100 %		100 %	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		1	42		43	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระชอก	100%	100 %	100 %		100 %	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับภาระงานเครื่องใช้ไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	0 %	0 %		0 %	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0		0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า						

3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	0...%	0...%	0...%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	0	0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	0	0	
3.4 ระยะเวลาการจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อครบถ้วน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก					
- เขตเมือง	100%	0%	0%	0%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	75	0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	0	0	
- นอกเขตเมือง	100%	0%	0%	0%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		0	75	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 การจ่ายคืนค่าปรับที่จ่ายโดยผิดหรือเงินสดตามที่ปรับปรุงไว้ในระยะเวลาที่กำหนด	85%	0%	0%	0%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	0	0	