



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.กฟ. ถึง กบล.น.๒
เลขที่ น.๒ กฟ.(บค) - ๔๗๖๖/๒๕๖๕ วันที่ - ๙ พ.ย. ๒๕๖๕
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการทันตามกรอบระยะเวลา
เดือน ตุลาคม 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 ตุลาคม ๒๕๖๕ ตามเอกสารแนบ
จำนวน ๑๑ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายปรีชา แก้วสุข)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.กฟ.

แผนกบริการลูกค้า

โทรศัพท์ ๐๕๕ - ๗๑๓๓๖๑ , ๑๔๑๓๕-๖

โทรสาร ๐๕๕ - ๗๑๓๓๙๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

ด.ค. พ.ย. ธ.ค. ไตรมาส 4

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

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 ต.ค. 65	V1 = 115.1	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กพข.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 ม.ค. ก.พ. มี.ค. ไตรมาส 1

ลำดับขั้นไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี		ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ หม้อแปลงด้านแรงสูง(เควี)	การวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
			เวลา วัดแรงดัน	ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)	ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี			ไม่ได้มาตรฐาน	
1	กพ.01	6 หมายเลขเสา.60-025453 /100 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 13.5 กม.	##### 16.47 น.	22.20	A-B=400 , A-N=232 A-C=400, B-N=232 B-C=400, C-N=.231	3	22.20	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓	
2	กพ.02	6 หมายเลขเสา.44-000372 /160 kva. ระยะห่างจากสถานีฯ 9 กม.	##### 13.35 น.	22.20	A-B=408, A-N=237 A-C=407 , B-N=238 B-C=407 , C-N=238	3	22.20	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า.....กำแพงเพชร.....เขต.....กพ.2.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงม.ค.

ก.พ. มี.ค. ไตรมาส 1

ลำดับที่ ชื่อ กพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง(ม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 207-253 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กพ.กพ. สถานีฯ 1(f6) 08/30/21 หมายเลข pea.5900130987 ห่างจากหม้อแปลง 200 ม.	25 ต.ค. 65 04/24/00	A-B=400, A-N=230 A-C=398, B-N=230 B-C=399, C-N=229	✓ ✓ ✓	
2	กพ.กพ. สถานีฯ 2(f6) หมายเลข pea.25241369 ห่างจากหม้อแปลง 50 ม.	25 ต.ค. 65 14.30 น.	A-B=409, A-N=235 A-C=408, B-N=236 B-C=409, C-N=237	✓ ✓ ✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ.

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

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงต่ำ ม.ค.

ก.พ. มี.ค. ไตรมาส 1

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ 1 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 207-253 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟพ.กพ. สถานีฯ 1(f6) 08/30/21	หมายเลข pea. 6100210455 ห่างจากหม้อแปลง 80 ม.	25 ต.ค. 65 04/24/00	A-N=230	✓	
2	กฟพ.กพ. สถานีฯ 2(f6)		25 ต.ค. 65 15.30 น.	-		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100...%			100...%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		112			112	ผลบ.
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)						
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100...%			...100...%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)		0			0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	...100...%			...100...%	บ/ช
ทุกราย						
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		53,450			53,450	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		53,450			53,450	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	100%	...100...%			...100...%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		30,991			30,991	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		30,991			30,991	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	...100...%			...100...%	บ/ช
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95						
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		84,441			84,441	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		84,441			84,441	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100%	2			2	ผบค.
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0 %			0 %	
		0			0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เขต.....กฟน.2.....โทร.....

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ด.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้า หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งตัดไฟ	100%	100 %			100 %	พบ.
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		4				
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน		0				
การปฏิบัติงาน						
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0			0	

3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100 %			100 %	ผลป.
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม.(ราย)					34	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม.(ราย)						
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส						
- เขตเมือง	100%	100 %			100 %	ผลค.
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)					8	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)					-	
- นอกเขตเมือง	100%	100 %			100 %	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)					89	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)					0	

3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 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 %	ผลค.
		0				0
		0				0
	100%	100 %			100 %	100 %
		3			3	3
		0			0	0
	100%	100 %			100 %	100 %
		3			3	3
		0			0	0
	100%	100 %			100 %	100 %
		0			0	0

3.3 ระยะเวลาทดสอบที่ผู้ซื้อไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน	100%	100 %			100 %	ผบค.
3.3.1 การโอนเชื้อไฟฟ้าและการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		26			26	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100 %			100 %	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		31			31	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100 %			100 %	
- พบผู้ซื้อไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ		0			6	
- พบผู้ซื้อไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ		0			0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่า	100%	0 %			0 %	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ซื้อไฟฟ้า						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0			0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ซื้อไฟฟ้า						

3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าขอใช้ไฟฟ้า)	95%	0...%		0...%
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		31		31
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0		0
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)				
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก				
- เขตเมือง	100%	0 %		0 %
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0		0
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0		0
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%		100
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		2951		2951
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0		0
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	0 %		0 %
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0		0
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0		0
3.5 การจ่ายคืนค่าบริการที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%	0 %		0 %
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0		0
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0		0