



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชัยนาท ถึง กบล.น.๓  
เลขที่ น.๓/ชน.(บค.) ๗๕๐/๕๕๖ วันที่ ๕๖ ก.พ. ๕๕๖๑  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ  
เรียน อก.บล.น.๓

ตามบันทึกเลขที่ น.๓/บล.(บธ.) ๑๐๐๕ ลว.๑๘พ.ค.๕๕ ให้ กฟพ. ในสังกัดทุกแห่ง  
รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตามมาตรฐานใหม่ให้ทราบนั้น

สำหรับผลการดำเนินการประจำเดือน ม.ค.๖๑ กฟจ.ชัยนาท ขอรายงานผลให้ทราบ  
ตามแบบรายงานซึ่งได้จัดส่งมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายสมนึก กล่ำรักษ)

รจก.ปฏิบัติงานแทน

ผจก.กฟจ.ชัยนาท

- ๖ ก.พ. ๕๕๖๑

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม

บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อด้านการทุจริต

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๐๕๖-๔๑๓๐๓๐ ดว.เทียม ๑๔๒๓๖

๕๖ ก.พ. ๕๕๖๑

SCAN

๕๖ ก.พ. ๕๕๖๑

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด เขต กพน.3 เดือน ม.ค.61

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

| ลำดับที่       | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |               |
|----------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|
|                |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>109.2-120.7 เควี. | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1              | ไม่มีลูกค้าขอใช้ไฟที่ระดับแรงดัน 115 เควี                  | -                                     | -                                                | -                               | -             |
| (กฟจ.ชัยนาท)   |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |
| 2              | บริษัท ธนกรรวมผล 999 จำกัด                                 | 9-ม.ค.-61                             | 115                                              | ✓                               | -             |
| (กฟส.หันคา)    | 99/1 ม.9 ต.วังไก่อเลื้อย อ.หันคา จ.ชัยนาท                  |                                       |                                                  |                                 |               |
| 3              | ไม่มีลูกค้าขอใช้ไฟที่ระดับแรงดัน 115 เควี                  | -                                     | -                                                | -                               | -             |
| (กฟส.สรรคบุรี) |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |
| 4              | ไม่มีลูกค้าขอใช้ไฟที่ระดับแรงดัน 115 เควี                  | -                                     | -                                                | -                               | -             |
| (กฟส.วัดสิงห์) |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |
| 5              | ไม่มีลูกค้าขอใช้ไฟที่ระดับแรงดัน 115 เควี                  | -                                     | -                                                | -                               | -             |
| (กฟส.มโนรมย์)  |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |
|                |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |
|                |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |
|                |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |
|                |                                                            |                                       |                                                  |                                 |               |

การไฟฟ้า กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด เขต กฟน.3 เดือน ม.ค.61

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

การไฟฟ้า กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด เขต กฟน.3 เดือน ม.ค.61

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

#### 1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

[illegible]

การไฟฟ้า กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด เขต กฟน.3 เดือน ม.ค.61

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด ประจำเดือน ม.ค.61)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                           | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|----------------------------|
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           | Note : กรอกรายข้อมูลในช่อง |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                  |                 | 48             | สีเหลือง หากมีการดำเนิน    |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                     |                 | 0              | การเกินมาตรฐานให้ระบุ      |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 80% | 100%           | ปัญหาอุปสรรคมาด้วย         |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)                                        |                 | 1              |                            |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)                                           |                 | 0              |                            |
| 2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                                       |                 |                |                            |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25                                       | ไม่เกิน 25%     | 0%             |                            |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)                                                        |                 | 0              |                            |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                                                              |                 | 116,577        |                            |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย                                                  | 100%            | 100%           |                            |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                                                           |                 | 21,586         |                            |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                                               |                 | 21,586         |                            |
| 2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90                                         | ไม่น้อยกว่า 90% | 100%           |                            |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                                                     |                 | 21,586         |                            |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                |                 | 21,586         |                            |
| 2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95          | ไม่น้อยกว่า 80% | #DIV/0!        |                            |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)                                             |                 | 0              |                            |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)                                                |                 | 0              |                            |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด ประจำปี เดือน ม.ค.61)

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.1 คุณภาพไฟฟ้า                                                                                                                                              |          |                |              |
| 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้างวดหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน |          |                |              |
| การแจ้งดับไฟ                                                                                                                                                 | 100%     | #DIV/0!        |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้างวดหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                              |          | 0              |              |
| - แจ้งขอตัดไฟฟ้างวดหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)                                                                                                                 |          | 0              |              |
| การปฏิบัติงาน                                                                                                                                                | 100%     | #DIV/0!        |              |
| - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                                   |          | 0              |              |
| - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)                                                                                                          |          | 0              |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน               | 100%     | 4%             |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                      |          | 0              |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)                                                                                                                       |          | 0              |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว                  |          |                |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                          |          |                |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                           |          |                |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                   | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                       |          | 18             |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | 0              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                                | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                       |          | 35             |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                        |          | 0              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด ประจำเดือน ม.ค.61)

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส   |          |                |              |
| - เขตเมือง                                                            | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                |          | 1              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                         | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                |          | 2              |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                       |          |                |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                          | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                               |          | 3              |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ | 100%     | #DIV/0!        |              |
| ภายใน 55 วันทำการ (ราย)                                               |          | 0              |              |
| เกิน 55 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน                  |          |                |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า     | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 15 วันทำการ (ราย)                                               |          | 8              |              |
| เกิน 15 วันทำการ (ราย)                                                |          | 0              |              |
| 3.3.2 การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                |          | 32             |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                 |          | 0              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด ประจำเดือน ม.ค.61)

### 3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>3</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                   | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ                                        | 100%     | #DIV/0!        |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                        |          | 0              |              |
| - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                         |          | 0              |              |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า                     | 100%     | #DIV/0!        |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                         |          | 0              |              |
| - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                          |          | 0              |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                         |          |                |              |
| - เขตเมือง                                                                                                    | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 195            |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                 | 100%     | 100%           |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 268            |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                         | 100%     | #DIV/0!        |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                         |          | 0              |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด                              | 100%     | #DIV/0!        |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | 0              |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | 0              |              |