



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.ชัยนาท ถึง กบล.น.๓
เลขที่ น.๓/ชน.(บค.) ๒๓๕๕/๒๕๖๒ วันที่ ๑๓ พ.ค. ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
เรียน อก.บล.น.๓

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

สำหรับผลการดำเนินการประจำเดือน มี.ค.๖๒ กฟจ.ชัยนาท ขอรายงานผลให้ทราบ
ตามแบบรายงานซึ่งได้จัดส่งมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายกิตติพงษ์ แสนทวี)

รจก.ปฏิบัติงานแทน

ผจก.กฟจ.ชัยนาท

ทันโลก บริการดี มีคุณธรรม
บริหารงานโปร่งใส ใส่ใจบริการ ต่อด้านการทุจริต

แผนกบริการลูกค้า

โทร ๐๕๖-๔๑๓๐๓๐ ดาวเทียม ๑๔๒๓๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด เขต กฟน.3 เดือน มี.ค. 62

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

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	ไม่มีลูกค้าขอใช้ไฟที่ระดับแรงดัน 115 เควี	-	-	-	-
(กฟจ.ชัยนาท)					
2	บริษัท ธนกรรวมผล 999 จำกัด	8/03/2562	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)					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด เขต กฟน.3 เดือน มี.ค. 62

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ชัยนาท	9	บริษัท ซี.เจ.เอ็กซ์เพรส กรุ๊ป จำกัด	5 มี.ค. 62	22.50	400	3	22.00	✓	-
(กฟจ.ชัยนาท)			50 kVA PEA 61-112812							
2	หันคา	1	บ้านหนองแขง ม.2 ต.หนองแขง	8 มี.ค. 62	22.00	390	3	21.45	✓	-
(กฟส.หันคา)			50 kVA PEA 56-013953							
3	ชัยนาท	2	ธนาคารกรุงไทย จำกัด สาขาสรรคบุรี	13 มี.ค. 62	22.46	408	3	22.44	✓	-
(กฟส.สรรคบุรี)			100 kVA PEA 60-110771							
4	มโนรมย์	4	บ.หนองจิก ม.6 ต.บ่อแร่ ขนาด 50 เควีเอ.	20 มี.ค. 62	22	409	3	22.50	✓	-
(กฟส.วัดสิงห์)			ฟิอีเอ. 60-003511 ห่างจากสถานี 25 กม.	17.30 น.						
5	มโนรมย์	9	บริษัท มโนรมย์ฟุตแวร์ จำกัด	12 มี.ค. 62	22.50	410	3	22.55	✓	-
(กฟส.มโนรมย์)			750 kVA PEA 36-111564							

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด เขต กฟน.3 เดือน มี.ค. 62

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ชัยนาท	ถ.พรมประเสริฐ ต.ในเมือง อ.เมืองชัยนาท จ.ชัยนาท 160 KVA PEA 29-011131	5 มี.ค. 62	230	✓	-
2	หันคา	เลยบริษัทชัยนาทรับเบอร์ไป 200ม. ม.2 ต.บ้านเขียน อ.หันคา จ.ชัยนาท	8 มี.ค. 62	220	✓	-
3	สรรคบุรี	ต.แพรกศรีราชา อ.สรรคบุรี จ.ชัยนาท 250 KVA PEA 60-000219	13 มี.ค. 62	218	✓	-
4	วัดสิงห์	บ.หนองจิก ม.6 ต.บ่อแร่ พื้อเอ. 5700830460 ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 600 เมตร	20 มี.ค. 62	234	✓	-
			17.30 น.			
5	มโนรมย์	ม.4 ต.คิ่งสำเภา อ.มโนรมย์ จ.ชัยนาท 160 KVA PEA 57-011013	12 มี.ค. 62	232	✓	-

10

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้า กฟภ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด เขต กฟน.3 เดือน มี.ค. 62

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ชัยนาท.	ฟิ.เอ็น.ซูเปอร์ซีฟ CA 20006123111	5 มี.ค. 62	382	✓	-
2	หันคา	อิสริย์ ธีระวราสีทธี CA 20006143185	8 มี.ค. 62	405	✓	-
3	สรรคบุรี	บริษัทเอก-ชัย ดีสทริบิวชั่น ซิสเทม จำกัด CA 20006844182	13 มี.ค. 62	416	✓	-
4	วัดสิงห์	บ้านหนองจิก ม.6 ต.บ่อแร่ พื้อเอ. 5700830460 CA 20006094113	20 มี.ค. 62	402	✓	-
		ห่างจากหม้อแปลงประมาณ 300 เมตร	17.30 น.			
5	มโนรมย์	ประยงค์ ด้านเสถียร CA 20006153177	12 มี.ค. 62	415	✓	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด ประจำเดือน มี.ค. 62)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	Note : กรอกข้อมูลในช่อง
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ช.ม. (ครั้ง)		205	สีเหลือง หากมีการดำเนิน
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ช.ม. (ครั้ง)		0	การเกินมาตรฐานให้ระบุ
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	ปัญหาอุปสรรคมาด้วย
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 6 เดือน (เรื่อง)		2	
- 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)		91,424	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		23,006	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		23,006	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		114,430	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		114,430	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 80%	100%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)		4	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)		0	

(Handwritten signature)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. (กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด ประจำเดือน มี.ค. 62)

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		1	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		1	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	#DIV/0!	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		55	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		111	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	

20

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด ประจำเดือน มี.ค. 62)

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	#DIV/0!	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	
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%	100%	
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)		1	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)		55	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		81	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. (กฟจ.ชัยนาท และ กฟส.ในสังกัด ประจำเดือน มี.ค. 62)

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		2	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		77	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		738	
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	