



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.อ่างทอง

เลขที่ ก.๑ กฟจ.อท.(บค.) ๖๖๕๔ / ๒๕๖๔



วันที่ - ๙ ก.ค. ๒๕๖๔

ถึง กบล.ก.๑

วันที่ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

เรียน อก.บล.ก.๑

กฟจ.อ่างทอง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ๒๕๖๔
ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๖๔ ตามเอกสารแนบ จำนวน ๑๒ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งส่วนที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(นายศุภชัย อินสุวรรณ์)

รจก.(ท.) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟจ.อ่างทอง

- ๙ ก.ค. ๒๕๖๔

ผบค. ๑๖๔๓๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

ของหน่วยงาน.....กฟจ.อ่างทอง.....ประจำเดือน.....มิถุนายน....2564.....

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
	บริษัท ไทยเรยอนโซไฟระบบ 115 เควี. 36 หมู่ 2, อยุธยา-อ่างทอง, ต.โพสะ อ.เมือง จ.อ่างทอง, 14000	15 มิ.ย. 64 18:30 น.	115	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564
ของหน่วยงาน.....กฟจ.อ่างทอง.....ประจำเดือน.....มิถุนายน....2564.....

- 1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	อ่างทอง 1		ม.6 ต.บ้านธิฐ อ.เมือง จ.อ่างทอง PEA.41-003989 ห่างจากสถานีไฟฟ้าประมาณ ๓.4000	17 มิ.ย. 64 18.00 น.	22	229	3	21.81	✓	
2	อ่างทอง 1		ม.6 ต.บ้านแห (ชุมชนเมืองใหม่) อ.เมือง จ.อ่างทอง PEA.40-023605 ห่างจากสถานีไฟฟ้าประมาณ 3170 ม.	13 มิ.ย. 64 20.00น.	22	228	3	21.71	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564
ของหน่วยงาน.....กฟจ.อ่างทอง.....ประจำเดือน.....มิถุนายน...2564.....

- 1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1.2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	อ่างทอง 1	หม้อแปลงแรงดันบางแก้ว 100 kVA. ต.บางแก้ว อ.เมืองอ่างทอง จ.อ่างทอง PEA.55-006105 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	14 มิ.ย. 64 18.45 น.	381	✓	
2	อ่างทอง 1	หม้อแปลงหน้าไปรษณีย์ 250 kVA ต.ตลาดหลวง อ.เมืองอ่างทอง จ.อ่างทอง PEA.55-007937 ระยะห่างจากหม้อแปลง 300 เมตร	14 มิ.ย. 64 19.30 น.	380	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564
ของหน่วยงาน.....กฟ.อ่างทอง.....ประจำเดือน.....มิถุนายน...2564.....

- 1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	อ่างทอง 1	หม้อแปลงหน้า รร.อนุบาลวัดอ่างทอง 160 kVA. ต.บางแก้ว อ.เมืองอ่างทอง จ.อ่างทอง PEA.56-016267 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	15 มิ.ย. 64 18.30 น.	231	✓	
2	อ่างทอง 1	หม้อแปลงชุมชนบ้านรอ 100 kVA อ.เมืองอ่างทอง จ.อ่างทอง PEA.53-010872 ระยะห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	15 มิ.ย. 64 20.20 น.	230	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบ ไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า 90%	1 0 0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน 3 เดือน (เรื่อง) - เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง) - เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 80%	1 0 0	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง		100,644	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25 - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่เกิน 25%	38,570	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	62,074	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2564

ของหน่วยงาน กฟฟ....กฟจ.อ่างทอง.และ...กฟฟ.ในสังกัด...ประจำเดือนมิถุนายน.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	100,644 100,644	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	1 0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0 0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

ของหน่วยงาน กฟฟ....กฟจ.อ่างทอง.และ...กฟฟ.ในสังกัด...ประจำเดือนมิถุนายน.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%		
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		26	
- แจ้งขอดับไฟฟาล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
การปฏิบัติงาน	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		26	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		2	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)		0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)		0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

ของหน่วยงาน กฟฟ....กฟจ.อ่างทอง.และ...กฟฟ.ในสังกัด...ประจำเดือนมิถุนายน.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		50	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		232	
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)		0	
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)		0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	

- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด
เกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

ของหน่วยงาน กฟฟ....กฟจ.อ่างทอง.และ...กฟฟ.ในสังกัด...ประจำเดือนมิถุนายน.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)			
3.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 25 วันทำการ (ราย)	100%	15	
ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 40 วันทำการ (ราย)	100%	0	
ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน การใช้ไฟฟ้า	100%	24	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	
ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	0	
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)		0	
ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

ของหน่วยงาน กฟฟ....กฟจ.อ่างทอง.และ...กฟฟ.ในสังกัด...ประจำเดือนมิถุนายน.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		84	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%		
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		0	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2564

ของหน่วยงาน กฟฟ....กฟจ.อ่างทอง.และ...กฟฟ.ในสังกัด...ประจำเดือนมิถุนายน.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	
ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)		0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2564

ของหน่วยงาน กฟผ....กฟจ.อ่างทอง.และ...กฟผ.ในสังกัด...ประจำเดือนมิถุนายน.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	100%	0 0	