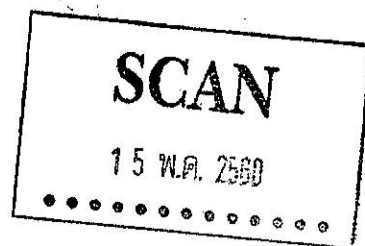




การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



จาก กฟอ.ลำลูกกา ถึง กบส.ก.๑
เลขที่ ก.๑กฟอ.ล.ก.(บค.) ๙๒๔/๒๕๖๐ วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐
เรื่อง รายงานผลการดำเนินการมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐
เรียน อก.บส.ก.๑

กฟอ.ลำลูกกา ขอนำส่งรายงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐ ตามแบบฟอร์มที่ได้แนบมาพร้อมกับบันทึกด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายอโณทัย คำคง)
ผจก.กฟอ.ลำลูกกา

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๐
ของหน่วยงาน กฟอ.ลำลูกกา ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

๑.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน ๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด	๒๕-เม.ย.-๖๐ ๑๔.๓๐ น.	๑๑๕.๕๐	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐
ของหน่วยงาน กฟอ.ลำลูกกา ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

๑.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน ๒๐.๙-๒๓.๑ เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ลำลูกกา	๖	คลอง ๗ ข้างโรงยางเทรลเลอร์ ๑๐๐ KVA PEA ๔๕-๐๐๑๔๔๘ ห่าง ๗.๒๐ กม.	๒๕-เม.ย.-๖๐ ๑๘.๐๐ น.	๒๒.๐๐	๓๙๖	๓	๒๒.๐๐	/	
๒	ลำลูกกา	๗	ม.พรจิรา ค.๗ ๑๐๐ KVA PEA ๔๙-๐๐๖๙๑๕ ห่าง ๘.๒๐ กม.	๒๕-เม.ย.-๖๐ ๑๘.๓๐ น.	๒๒.๐๐	๓๙๖	๓	๒๒.๐๐	/	
๓	ลำลูกกา	๗	ม.สุภาพงษ์ ค.๗ ๑๐๐ KVA PEA ๓๙-๐๐๓๓๒๙ ห่าง ๙.๒๐ กม.	๒๕-เม.ย.-๖๐ ๑๘.๓๐ น.	๒๒.๐๐	๓๙๘	๓	๒๒.๐๐	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐
ของหน่วยงาน กฟอ.ลำลูกกา ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

๑.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๓๔๒-๔๑๘ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
๑	ลำลูกกา	ม.สุภาพงษ์ ค.๗ ๑๖๐ KVA PEA ๓๙-๐๐๓๓๒๖ ห่าง ๕๕๐ ม.	๒๕-เม.ย.-๖๐ ๑๘.๐๐ น.	๓๙๗	/	
๒	ลำลูกกา	ม.พรจิรา ค.๗ ๑๖๐ KVA PEA ๕๒-๐๐๔๐๓๔ ห่าง ๖๕๐ ม.	๒๕-เม.ย.-๖๐ ๑๘.๓๐ น.	๓๙๖	/	
๓	ลำลูกกา	ม.พรจิรา ค.๗ ๑๐๐ KVA PEA ๕๒-๐๐๔๐๔๑ ห่าง ๗๕๐ ม.	๒๕-เม.ย.-๖๐ ๑๘.๐๐ น.	๓๙๗	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐
ของหน่วยงาน กฟอ.ลำลูกกา ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

๑.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.๑,๒	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน ๒๐๐-๒๔๐ โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๐

ของหน่วยงาน กฟอ.ลำลูกกา ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	๒ ๐ ๒ ๒๗	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๖ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๑๗-๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี ๒๕๖๐

ของหน่วยงาน กฟอ.ลาลูกกา ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)			
๓.๒.๒.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ ภายใน ๒๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๘	
ภายใน ๒๖ - ๓๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)			
๓.๒.๒.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๔๐ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑	
ภายใน ๔๑ - ๕๕ วันทำการ (ราย)		-	
เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)			
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน การใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๗๔	
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)		๗๔	
ภายใน ๑๑ - ๑๕ วันทำการ (ราย)			
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)			
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%		
ภายใน ๗ วันทำการ (ราย)			
ภายใน ๘ - ๑๕ วันทำการ (ราย)			
เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

ของหน่วยงาน กฟอ.ลำลูกกา ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๔๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑ ๑	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๐ ๐ -	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี ๒๕๖๐

ของหน่วยงาน กฟอ.ลาลูกกา ประจำเดือน เมษายน ๒๕๖๐

๓.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	๑๐๐%	๒๕๔	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๒๕๔	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%		
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ ๓ (ราย)			
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)			
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๐	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		๐	
ภายในวันทำการที่ ๒ (ราย)			
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)			
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	๑๐๐%		
ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)			
เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)			