



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.พระพุทธรบาท
เลขที่ ก.๑ กฟส.พพบ.(บส.)
เรื่อง รายงานผลมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๗

ถึง กบล.ก.๑
วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๖๗

เรียน อก.บล.ก.๑

กฟส.พระพุทธรบาท ขอส่งรายงานผลมาตรฐานคุณภาพบริการ เดือน มีนาคม ๒๕๖๗ ตาม

เอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและแจ้งส่วนเกี่ยวข้องต่อไป

(นางพรทิพย์ โกมุตพันธ์)
รจก(ล.) ปฏิบัติงานแทน
ผจก.กฟส.พระพุทธรบาท

ผบส. โทร. ๑๕๓๓๖

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2567
 กฟส.พระพุทธรบาท ประจำเดือน มีนาคม 2567

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สถานีไฟฟ้าพระพุทธรบาท 2	31-มี.ค.-67 13.00 น.	116.4	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2567
กฟส.พระพุทธบาท ประจำเดือน มีนาคม 2567

1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)

1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า 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	พระพุทธบาท 2	9	บริษัท คาร์กิลล์มีทส์(ไทยแลนด์) จำกัด P.23061454 48/1 ม.9 ถ.พหลโยธิน ต.พุด่าง อ.พระพุทธบาท จ.สระบุรี 1 ระยะห่างจากสถานีฯ 700 เมตร	31-มี.ค.-67 13.30 น.	22.7	236	3	22.6	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2567
 กฟส.พระพุทธบาท ประจำเดือน มีนาคม 2567

- 1.มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standards)
 1.1มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 1.1.3 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	กฟส.พพบ	นางประพิณ เมฆารัตน์ 26 ม.10 ต.ขุนโขลน อ.พระพุทธบาท จ.สระบุรี 18120 P.28092568 ระยะห่างจากหม้อแปลง 60 เมตร	31-มี.ค.-67 14.00 น.	385	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2567
กฟส.พระพุทธบาท ประจำเดือน มีนาคม 2567

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)		6	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. . (ครั้ง)		-	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นสายลักษณะอักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%		
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)			
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)			
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่เกิน 98%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก2เดือน (ราย)		5,995	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		5,995	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		28,600	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		28,600	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)		34,595	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		34,595	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90			ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขตไม่ต้องรายงานผล กวบ.ใช้ผลจาก กบท.
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2567
กฟส.พระพทุธบาท ประจำเดือน มีนาคม 2567

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%	3	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			
การปฏิบัติงาน	100%	3	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)		-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)			
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	15	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ(ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%	46	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%		ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า30แอมป์ 3 เฟส ในเขตเมือง
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%		ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า30แอมป์ 3 เฟส นอกเขตเมือง
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			

3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)				
3.2.2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%			
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)				
เกิน 35 วันทำการ (ราย)				
3.2.2.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%			
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)				
เกิน 55 วันทำการ (ราย)				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน				
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%			
ภายใน 30 วันทำการ (ราย)		23		
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%			
ภายใน 20 วันทำการ (ราย)		26		
เกิน 20 วันทำการ (ราย)				
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%			
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)				
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)				
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)				
3.3.5 การจ่ายเงินค่าบริการ (ค่าบริการขยายเขต)	95%			
ดำเนินการได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95				
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ				
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ				
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขขอครบถ้วน)				
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%			
- เขตเมือง				
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)				
- นอกเขตเมือง	100%			
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)				
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสดตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%			
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)				
เกิน 10 วันทำการ (ราย)				
				ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขตให้ ผขฟ.ได้ (ไม่ว่ากรณีใดก็ตาม) จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า