



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.จบก.

ถึง กบล.(ต.1)

เลขที่ ต.1กฟส.จบก.(บส)423/2567

วันที่ 14 พฤษภาคม 2567

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน 2567

เรียน อก.บล.(ต.1)

กฟส.จบก. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน
เมษายน 2567 พร้อมแนบรายละเอียดมาแล้ว จำนวน 1 ไฟล์ ชื่อ รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการจอม
ปึง.xls

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการให้ต่อไป

(นายสัมฤทธิ์ แสงทอง)

ผจก.กฟส.(11)กฟส.จบก.

แผนกบริการและลูกค้าสัมพันธ์

โทร. 032-262450 , 15235

การไฟฟ้าสาขา.....จอมบึง.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....เมษายน.....

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
1.1.1 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และพื้นที่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
-	-	-	-	-	-

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 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 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

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	จอมบึง	4	โดยตัวเจริญคำ		22.4	-	-	22.3	/	
2	จอมบึง	10	โรงพยาบาลสุพรรณ		22.5	-	-	22.2	/	

1.1.4 แร่ดินโพลีในระบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	จอมบึง	PEA 22175105 ซ.เจ้าแม่จัน รางบัว(F2)	30 เม.ย. ๖๗	227	P	
2	จอมบึง	PEA 25055449 จอมพลสาค(F3)	30 เม.ย. ๖๗	222	P	
3	จอมบึง	PEA 25139460 นายชัยรินทร์ โกศล (F4)	30 เม.ย. ๖๗	229	P	
4	จอมบึง	PEA 26387274 บ้านดงไม้(F5)	30 เม.ย. ๖๗	221	P	
5	จอมบึง	PEA 16205112 บ้านพลองชะนาง(F6)	30 เม.ย. ๖๗	232	P	
6	จอมบึง	PEA 15566907 ซ้างจอมบึงเชอร์วิส(F8)	30 เม.ย. ๖๗	228	P	
7	จอมบึง	PEA 28657692 นายทวีศักดิ์ ๑๑๑ (F9)	30 เม.ย. ๖๗	230	P	
8	จอมบึง	PEA 14819053 พระตำหนักพิมาน(F10)	30 เม.ย. ๖๗	224	P	

1.1.5 แร่ดินโพลีในระบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	จอมบึง	PEA 27062419 ร้านวัสดุก่อสร้างทุ่งน้อย (F2)	30 เม.ย. ๖๗	380	P	
2	จอมบึง	PEA 25217473 วัดหนองบัวค้าย (F3)	30 เม.ย. ๖๗	376	P	
3	จอมบึง	PEA 25139460 นายชัยรินทร์ โกศล (F4)	30 เม.ย. ๖๗	382	P	
4	จอมบึง	PEA 29097842 อบต.หนองขวาง (F5)	30 เม.ย. ๖๗	376	P	
5	จอมบึง	PEA 28037743 ทรงข้ามอนามัยทุ่งน้อย (F6)	30 เม.ย. ๖๗	381	P	
6	จอมบึง	PEA 24404915 บ.เจบี จอมบึงเชอร์วิส (F8)	30 เม.ย. ๖๗	376	P	
7	จอมบึง	PEA 45-0361 หมู่บ้านโลกกว้าง (F9)	30 เม.ย. ๖๗	378	P	
8	จอมบึง	PEA 17007169 โรงกลึงหน้าท่าสิงโต (F10)	30 เม.ย. ๖๗	377	P	

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปีงบประมาณ
		ณ.บ.	พ.บ.	ณ.บ.	ไตรมาส 2	
2.1 สามารถจ่ายโทรศัพท์มือถือฟรีร้อยละ 90 หลังจากระบบโทรศัพท์ฟรีฯ เริ่มใช้งานได้ภายในสิ้นเดือน - สามารถจ่ายโทรศัพท์ภายใน 4 ชม. (ฟรี) - จ่ายโทรศัพท์นอกเวลา 4 ชม. (ฟรี) 2.2 สามารถบริการเรื่องเรียนเรื่องสมัครเข้าโทรศัพท์ฟรีร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(เรื่องเรียนเรียนสายถึงคนมีสิทธิ์) - สามารถบริการเรื่องเรียนเรื่องสมัครเข้าโทรศัพท์ภายใน 4 เดือน (เรื่อง) - บริการเรื่องเรียนเรื่องสมัครเข้าโทรศัพท์ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 90%	34.00	-	2.00	-	
2.3 การผ่านช่องทางโทรศัพท์ฟรี 2.3.1 ผู้ใช้โทรศัพท์ ในเขตเทศบาลผ่านช่องทางฉุกเฉิน - ผ่านช่องทางโทรศัพท์ฟรีฉุกเฉิน (บาท) - จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์ในเขตเทศบาลทั้งหมด (บาท) 2.3.2 ผู้ใช้โทรศัพท์ ในเขตเมืองผ่านช่องทาง ฉุกเฉิน (บาท) - ผ่านช่องทางโทรศัพท์ฟรีฉุกเฉิน (บาท) - จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์ฉุกเฉินทั้งหมด (บาท) 2.4 จัดส่งในกรณีคำโทรศัพท์ในเขตเมือง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งในกรณีคำโทรศัพท์ฉุกเฉิน (บาท) - จำนวนในกรณีคำโทรศัพท์ทั้งหมด (บาท)	ไม่น้อยกว่า 98%	33,639.00 33,639.00	869.00 869.00			
2.5 ลดข้อร้องเรียนจากผู้ใช้โทรศัพท์ หลังการนำรับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถลดข้อความของผู้ใช้โทรศัพท์ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ลดข้อความของผู้ใช้โทรศัพท์ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) 2.6 ลดข้อร้องเรียนจากผู้ใช้โทรศัพท์ทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถลดข้อความของผู้ใช้โทรศัพท์ภายใน 10 นาที - ลดข้อความของผู้ใช้โทรศัพท์ภายใน 10 นาที	100%	100.00	3.00	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2567

การไฟฟ้าสาขา..... โดยมี.....เขต.....1.....ประจำเดือน.....เมษายน.....

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ณ.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าส่วนหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟฟ้า - แจ้งขอตัดไฟฟ้าส่วนหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าส่วนหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	100% 100%	100% 100%				
3.1.2 การแก้ไขปัญหาคอนแทคไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เป็น 24 ชม. (ราย)	100%	100% 2 0				
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบก่อนขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขขอรับฮิว) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมศูนย์คิว 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์) 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เป็น 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เป็น 5 วันทำการ (ราย)	100% 100%	100% 3 0 53 0				

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีขอรับขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (รวม) เกิน 2 วันทำการ (รวม) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (รวม) เกิน 5 วันทำการ (รวม)	100% 100%	100% 0 0 100% 0 0				
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีอ ภายใน 35 วันทำการ (รวม) เกิน 35 วันทำการ (รวม)	100%	100% 7 0				
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีอ ภายใน 55 วันทำการ (รวม) เกิน 55 วันทำการ (รวม) 3.3 ระยะเวลาทดสอบผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน 3.3.1 การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและขอเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 15 วันทำการ (รวม) เกิน 15 วันทำการ (รวม) 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (รวม) เกิน 3 วันทำการ (รวม)	100% 100%	100% 0 0 100% 4 0 100% 3 0				
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการเดิน และต้นไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รวม) 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบแจ้งวันเดินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (รวม) - ตรวจสอบข้อร้องเรียนผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (รวม) 3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า)	100% 100% 95%	100% 3 0 100% 0 0				

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ไตรมาส 2	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ		16				
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		0				
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีออกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก						
- เขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		386				
เกิน 1 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	100%	100%				
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		345				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)						
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0				
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%					
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0				
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0				