



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก พชง.๗ ผบค.บางปะอิน

ถึง ผจก. บางปะอิน

เลขที่ ก.๑ บปอ.(บค)

วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๘
สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๘
จำนวน ๑๒ แผ่น

เรียน ผจก.บางปะอิน

ตามที่ได้รับมอบหมายให้สรุปข้อมูลการดำเนินการสถานบริการประชาชนตามพรบ.ข้อมูลข่าวสาร
มาตรา ๙ (๑) นั้น กระผมขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน
พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้วจำนวน ๑๒ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา

(นายบุญลือ ชาญกิจกรรณ)

พชง.๗ ผบค.บางปะอิน

พชท. - ด.ฉ.น.ท.ร.๗๒๑

(นายตระกูล กุลบุญนิธิ)
ผจก.กฟอ.บางปะอิน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟอ.บางปะอิน. ถึง กบล.ก.๑
เลขที่ ก.๑ บปอ.(บค.) ๒๐๗๙/๒๕๕๘ วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๕๘
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พ.ย. ๒๕๕๘
สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน พ.ย. ๒๕๕๘
จำนวน ๑๒ แผ่น

เรียน อก.บล.ก.๑

กฟอ.บางปะอิน ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
ด้านเทคนิค การบริการผู้ใช้ไฟและการบริการทั่วไปประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๕๘ ซึ่งได้แนบมากับ
บันทึกฉบับนี้ด้วยแล้วจำนวน ๑๒ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกิตติพงษ์ บริสุทธิธรรม)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.บางปะอิน

๙ ธันวาคม ๒๕๕๘

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟอ.บางปะอิน....ประจำปี พุทธศักราช 2558

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1.1 คุณภาพไฟฟ้า			
2.1.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	
- แจ้งขอตัดไฟล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		6	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		-	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		6	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		-	
2.1.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)		22	
- แก้ไขปัญหาไฟดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)		-	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟอ.บางปะอิน.....ประจำเดือน พฤศจิกายน 2558

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตาม เงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว			
2.1.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลท์)			
2.1.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		67	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		7	
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)		-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน.....กฟอ.บางปะอิน.....ประจำเดือน พฤศจิกายน 2558

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1.2.2 ระบบแรงดันสูง(2/3เควี)			
2.1.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	100%	100%	
ภายใน 25 วันทำการ (ราย)		5	
ภายใน 26-35 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%	100%	
ภายใน 40 วันทำการ (ราย)		3	
ภายใน 41-55 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
2.1.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า		100%	
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกัน การใช้ไฟฟ้า	100%	17	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)			
ภายใน 1-15 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)		-	
ภายใน 8-15 วันทำการ (ราย)		-	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟอ.บางปะอิน.....ประจำเดือน พฤศจิกายน 2558

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%	
		24	
2.1.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	
		-	
		-	
2.1.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	
		-	
		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟอ.บางปะอิน....ประจำเดือน พฤศจิกายน 2558

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข ครบถ้วน)			
2.1.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก	100%	100%	
- เขตเมือง			
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		222	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		-	
- นอกเขตเมือง	100%	-	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)		-	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-	
2.1.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	-	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟอ.บางปะอิน....ประจำเดือน พฤศจิกายน 2558

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง)		22	
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง)		-	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)			
2.2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน (ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%	-	
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า			
- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)			
- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง)			
- เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		-	
2.2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง		-	
2.2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน ไม่เกินร้อยละ 25	ไม่เกิน 25%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน			
- ไม่เกินร้อยละ 25			
- อ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุก 2 เดือน (ราย)			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)			
2.2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	100%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)			
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		20,098	
		20,098	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติ ปี 2558 (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟอ.บางปะอิน....ประจำเดือน พฤศจิกายน 2558

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย 2. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1 งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Overall Standards)

เป้าหมายในการดำเนินการ ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ไม่น้อยกว่า 90%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)		20,098	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		-	
2.2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	2 เรื่อง	
- ตอบคำถามผู้ขอใช้ไฟฟ้า		-	
เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)			

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 58 (ส่วนภูมิภาค)

แบบฟอร์ม วป.(ผส) 46-05/16

ของหน่วยงาน กฟอ.บางปะอิน

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ความปลอดภัย

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี.

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

(ฉบับ)

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้ตามมาตรฐาน 109.2-120.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	ผ. 18/ก/ทก 115KV/11KV (ชื่อ 00516/บริเวณ (ตามถนน) 45-58	4-5-58	117.2 KV	✓	

แบบฟอร์ม จป.(พร) 46-05/16

ข้อ 3 เฟส หม้อแปลง แรงต่ำ	ตำแหน่ง Tep หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(ค.ว.)	ผลการวัดแรงดัน	
			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 ค.ว	ไม่ ได้ มาตรฐาน
55 V	3	22.58 KV	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ปี 58 (ส่วนภูมิภาค)

แบบฟอร์ม วป.(ผก) 46-05/16

กองหน่วยงาน กฟอ.บางปะอิน

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
- แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 361-399 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1.	กฟอ.บางปะอิน	อ.บ้านใหม่ อ.บ้านใหม่ อ.บ้านใหม่	4-5-58	411.87 V		✓

กองหน้างาน กฟอ.บางปะอิน

ด้านระบบไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย 3. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ข้อ กฟฟ.1.2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่ , หมายเลขสถานีหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 209-231 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.บางปะอิน	อิต้าโธเลน ๓-สายสถานี อ.บางปะอิน	4 ต-๕๕8	๒37.80 V		✓