



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก ชม.บค.

เลขที่ ก.๑ บปอ.(บค)

เรื่อง ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙
สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙
จำนวน ๑๒ แผ่น

ถึง ผจก. บางปะอิน

วันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรียน ผจก.บางปะอิน

ตามที่ได้รับมอบหมายให้สรุปข้อมูลการดำเนินการสถานะบริการประชาชนตามพรบ.ข้อมูลข่าวสาร
มาตร ๙ (๑) นั้น กระผมขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน
กรกฎาคม ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้วจำนวน ๑๒ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาต่อไป

(นายบุญลือ ชาญกิจกรรณ์)
ชม.บค.บางปะอิน

ผบค.๑๔๑๓๕

ผพ.๑๔ - ๗๕๗
~ นันทัง พวท. เมื่อส่งเอกสารพรบ.ฯ
~ จัดเก็บข้อมูล

(นายตระกูล กุลบุญนิต)
ผจก.กฟอ.บางปะอิน



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟอ.บางปะอิน.

ถึง กบล.ก.๑

เลขที่ ก.๑ บปอ.(บค.) ๑๐/๒๑/๕๕

วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๕๙

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙
สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรียน อก.บส.ก.๑

กฟอ.บางปะอิน ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.ด้าน
เทคนิค การบริการผู้ใช้ไฟและการบริการทั่วไปประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับ
นี้ด้วยแล้วจำนวน ๑๒ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายกิตติพงษ์ บริสุทธิธรรม)

รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.บางปะอิน

ผบค.๑๔๑๓๕

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559
ของหน่วยงาน กฟอ.บพ.ฉก. ประจำเดือน กรกฎาคม

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี.	ไม่ได้มาตรฐาน
1	จ. ร่อนไหบอ สหกรณ์ผู้ผลิต	5 ต.ค. 56	116.56	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559
ของหน่วยงาน กฟภ. นนทบุรี ประจำปี 2559

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่สื่อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

เป้าหมายในงบยคับเป็นนการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	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	ป.ป.๑๖/	4	บ. เวนท์มิลด์ พุดตาริมฝั่ง	5 ธ.ค. 59	22.82	409	3	22.45	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559
ของหน่วยงาน.....ประจำปี.....ประจำเดือน.....

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ชื่อ-สาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ จุดหรือสายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	นพปอิน	จ.ตาสี โพน ลัก	5 ธ.ค.59	237	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟผ...บางปะอิน.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม.....

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%	102 2	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า - ภายใน 3 เดือน (เรื่อง) - เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน (เรื่อง) - เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	5	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 98%		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	20,530	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟฟ....บางปะอิน.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%		
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย)		20,530	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)			
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	ไม่น้อยกว่า 100%		
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		4	
ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 90%		
เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)			
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที			
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90			
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า			
ภายใน 10 นาที			
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า			
เกินกว่า 10 นาที			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟภ....บางปะอิน.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ	100%	100%	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		7	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			
การปฏิบัติงาน	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		7	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)		14	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)			
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟภ....บางปะอิน.....ประจำเดือน...กรกฎาคม.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าภายในหรือใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขรอบด้าน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		52	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		4	
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%		- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟภ...บางปะอิน.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)		100%	
3.2.2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาด รวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 25 วันทำการ (ราย)	100%	5	
ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)			
เกิน 35 วันทำการ (ราย)			
3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 40 วันทำการ (ราย)	100%		
ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)			
เกิน 55 วันทำการ (ราย)			
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน การใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		7	
ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)			
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)			
ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)			
เกิน 15 วันทำการ (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟภ....บางปะอิน.....ประจำเดือน.....กรกฎาคม.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		29	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		4	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการใช้ไฟฟ้า)	95%		
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ			
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559

ของหน่วยงาน กฟฟ...บางปะอิน.....ประจำเดือน...กรกฎาคม.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		457	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)			
เกิน 3 วันทำการ (ราย)			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)			