



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

SCAN

วันที่... ๕... ๒๕๖๐ 2560

จาก กฟส.อ.นาดี

ถึง กฟอ.กบบ.

เลขที่ ก.๑ นค.(ขท) ๒๗๒ / ๒๕๖๐

วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอส่งข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ.

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๐

เรียน ผจก.กฟอ.กบบ.

ตามหนังสือ ก.๑ กบล.(บธ.)๑๓๖๘/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๙ ให้กฟฟ.ในสังกัดรวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ. ส่ง กฟฟ.จตุรรมงาน เพื่อส่งให้ กบล.ก.๑ เป็นประจำทุกเดือน

กฟส.อ.นาดี ขอรวบรวมข้อมูลและสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ. ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๐ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

(นายเลิศพันธุ์ บุตรแพง)

หม.กป.ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.อ.นาดี

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2559

ของหน่วยงาน... กฟผ. อ. นาดูน... ประจำปี... ประจําเดือน... มีนาคม... 2560

1. งานบริการมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้า ที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดขอ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดขอขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับ	ผู้พบ	สถานที่พบของผู้ใช้ไฟฟ้า	วันที่ตรวจพบ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท เซาท์อีสต์ จำกัด	(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	2 มีค 60	111.26	109.2-120.7 เควี.	111

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2559

ของหน่วยงาน... กฟผ. อ. นนทบุรี..... ประจำปี 2560.....

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

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

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่, หน่วยงาน, หรือหม้อแปลง, ระยะทางจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง	ค่าแรงดันที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง (โวลท์)	หม้อแปลง		ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กบป.1	1	บริษัท ฟูลกาา ออโตโมบิลที่ฟิสิคเคมส์ (ประเทศไทย	3 มีค 60	22.4		3	22.4	22.4	
2	กบป.1	3	บริษัท รัชกิน (ไทยแลนด์) จำกัด	3 มีค 60	22.5		3	22.39	22.4	
3	กบป.1	4	บริษัท โอทีซีดีพี เอลเวจ ลิสเคมส์ (ประเทศไทย	3 มีค 60	22.6		3	22.64	22.6	
4	กบป.1	5	บริษัท ซีทคอน สเต็ปส์ แมเนจเม้นท์ (ประเทศไทย	3 มีค 60	22.4		3	22.9	22.9	
5	กบป.1	7	บริษัท เคซีเค (ประเทศไทย) จำกัด	3 มีค 60	22.3		3	22.42	22.4	
6	กบป.1	8	บริษัท บิลเลี่ยมเมส ซินส์เควี จำกัด	3 มีค 60	22.4		3	22.95	22.8	
7	กบป.1	9	บริษัท ยานโบโร (ประเทศไทย) จำกัด	3 มีค 60	22.5		3	22.86	22.8	
8	กบป.1	10	บริษัท เบลต้า อินเตอร์เนชันแนล จำกัด	3 มีค 60	22.6		3	22.86	22.8	
9	กบป.3	1	บริษัท โบลกรช โบลกรช โซลาร์ จำกัด	3 มีค 60	22.7		3	22.67	22.6	
10	กบป.3	2	บริษัท ไทยเอนด์ สเต็ค จำกัด	3 มีค 60	22.5		3	22.70	22.7	
11	กบป.2	2	บริษัท สุนันทาพลาตติกา จำกัด	3 มีค 60	22.5		3	22.54	22.5	
12	กบป.2	6	บริษัท ทิมพลาตติกา จำกัด	3 มีค 60	22.6		3	22.63	22.6	
13	กบป.2	7	บริษัท อีอี โปร	3 มีค 60	22.6		3	22.48	22.4	
14	นพทรี	1	โคงสูบน้ำบ้านแก้ง	3 มีค 60	22.5		3	22.74	22.6	
15	นพทรี	2	ฟาร์มไก่ บ. นาดิพันธ์ดี	3 มีค 60	22.5		3	22.40	22.4	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2559
ของหน่วยงาน... กฟส.อ.นาคี.....ประจำเดือน... มีนาคม 2560.....

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดขอ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ด้านการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดขอขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา วัดแรงดัน	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	นาคี	ฟาร์มบ้านางห้วยศรีเดชสุวรรณ	3 มีค 60	398.61	398	
2	นาคี	ฟาร์มหม่นนายบุญส่ง ศิลปสิทธิ	4 มีค 60	414.22	410	
3	นาคี	อพาศน์มณีสุขุมสุข	5 มีค 60	402.92	400	
4	นาคี	ธนาคารกรุงไทยสาขาอุดมสุข	6 มีค 60	411.32	410	
5	นาคี	นายอำเภอ สุธาภิเษย	7 มีค 60	410.8	410	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2559

ของหน่วยงาน...กฟผ.อ.นบตี.....ประจำเดือน...มีนาคม...2560.....

1.งานบริการระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ด้านการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.1,2	สถานที่วัดแรงดัน	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	นบตี	เขื่อนลาคูอุดมสุข F6 KBU	6 มีค 60	236.9	236	
2	นบตี	บิรัช รุ่งทิพย์เอ็นดี F1 NSI	7 มีค 60	232.69	232	
3	นบตี	บ.ศูนย์พาพลาตติก F2 KBU	8 มีค 60	230.8	231	
4	นบตี	ฟาร์มเป้าหมายของพุล ปาประกอบ F2 NSI	9 มีค 60	234.35	234	
5	นบตี	วัดทับไทร F1 KBU	10 มีค 60	234.85	234	
6	นบตี	พจก.ศิษยา ทัพพลาย F7 KBU	10 มีค 60	236.9	236	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.ส.นาดี ประจำเดือนมีนาคม 2560

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	24 งาน	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง)		24 งาน 33	
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง)			
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%		
จ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า			
- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)		1	
- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 4 เดือน (เรื่อง)			
- เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)			
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง			
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า 98%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		18,411 18,421	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		18,411 18,421	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%		
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		2,612 2,612	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		2,612 2,612	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.ส.นาดี ประจำเดือนมีนาคม 2560

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	21,030 21,033 21,030 21,033	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 100%		
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟส.อ.นาดี ประจำเดือน มีนาคม

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	11	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%	58	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		4	
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)		2	
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)		2	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%		- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด เกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟส.อ.นาดี ประจำเดือน มีนาคม

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟส.อ.นาดี ประจำเดือน มีนาคม

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	100%	7	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ - พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย) - พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย) - ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%		
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเลิก การขอใช้ไฟฟ้า) - ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ - ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ	95%		