



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.กบินทร์บุรี
เลขที่ ก.๑ กบบ.(บค.) ๖๓๖
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
เรียน อก.บค.ก.๑

ถึง อ.กบค.ก.๑
วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๐

กฟอ.กบินทร์บุรี ขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ กฟภ. ของ กฟอ.กบินทร์บุรี และ กฟส.นาดี ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ โดยได้จัดส่งรายละเอียดแนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วยแล้ว ดังนี้

- | | |
|---|---------------|
| ๑. รายงานผลการดำเนินงาน กฟอ.กบินทร์บุรี | จำนวน ๑๑ แผ่น |
| ๒. รายงานผลการดำเนินงาน กฟส.นาดี | จำนวน ๑๑ แผ่น |

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป


(นายบรรลือ ช่างเรือน)
ผจก.กฟอ. กบินทร์บุรี

ผบค.กฟอ.กบบ. (บดินทร์ คงอินทร์)

โทร. ๑๖๗๓๕-๗ 

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟอ.กบินทร์บุรี ประจำปี 2560

หน้าที่ 1

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ประกอบกิจการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท ไฮเออร์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ต.หนองกี่ อ.กบินทร์บุรี จ.ปราจีนบุรี	27 ก.พ. 60 เวลา 19.00 น.	113.7	113.7	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟอ.กบินทร์บุรี ประจำปี 2560

- 1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขสถานีเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	อ.กบินทร์บุรี	บ้านเพชรเอี่ยม ม.3 ต.วังดาล อ.กบินทร์บุรี จ.ปราจีนบุรี ฟีดเออ 45-003330 ขนาด 50 เค.วี.เอ. 3 เฟส. ระยะห่างจากหม้อแปลง 700 เมตร	27 ก.พ. 60 เวลา 19.30 น.	380	380	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560
ของหน่วยงาน กฟอ.กบินทร์บุรี ประจำปี ๒๕๖๐

- 1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)
 - มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับแรงดันไฟฟ้า ณ.จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาไม้เตอร้,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	อ.กบินทร์บุรี	บ้านเพชรเอี่ยม ม.3 ต.วังดาล อ.กบินทร์บุรี จ.ปราจีนบุรี พื้อเื่อ 45-003330 ขนาด 50 เควีเอ. 3 เฟส. ระยะห่างจากหม้อแปลง 700 เมตร	27 ก.พ. 60 เวลา 19.40 น.	220	220	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟภ...กฟอ.กบินทร์บุรี.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์... 2560.....

๘

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		รายข้อ	รายใหญ่	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%			
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง)		14		
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง)		0		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)		0		
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 80 ภายใน 6 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 80%			
สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า				
- ภายใน 3 เดือน (เรื่อง)		0		
- เกิน 3 เดือน แต่ไม่เกิน 6 เดือน (เรื่อง)		0		
- เกินกว่า 6 เดือน (เรื่อง)		0		
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง				
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุก 2 เดือน	ไม่เกิน 25%			
ไม่เกินร้อยละ 25				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้(ราย)		36,453		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		36,453		
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%			
ไม่เกินร้อยละ 25				
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1,789	381	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1,789	381	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ...กฟอ.กบินทร์บุรี.....ประจำเดือน...กุมภาพันธ์... 2560.....

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		รายย่อย	รายใหญ่	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	38,242 38,242	381 381	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	0 0 5		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ...กฟอ.กบินทร์บุรี.....ประจำเดือน..กุมภาพันธ์.. 2560.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.1 คุณภาพไฟฟ้า			
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน			
การแจ้งดับไฟ	100%		
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		9	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
การปฏิบัติงาน	100%		
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		9	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%		
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)		0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)		0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ...กฟอ.กบินทร์บุรี.....ประจำเดือน. กุมภาพันธ์.. 2560.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อม อยู่แล้ว			
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)			
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		3	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)		0	
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)		87	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
			- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด เกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ...กฟอ.กบินทร์บุรี.....ประจำเดือน. กุมภาพันธ์.. 2560.....

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	100%		
ภายใน 25 วันทำการ (ราย)		0	
ภายใน 26 - 35 วันทำการ (ราย)		1	
เกิน 35 วันทำการ (ราย)		0	
3.2.2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกัน เกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ	100%		
ภายใน 40 วันทำการ (ราย)		0	
ภายใน 41 - 55 วันทำการ (ราย)		1	
เกิน 55 วันทำการ (ราย)		0	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน			
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า			
- การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกัน การใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		11	
ภายใน 11 - 15 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	
- การเปลี่ยนหลักทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 7 วันทำการ (ราย)		1	
ภายใน 8 - 15 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 15 วันทำการ (ราย)		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟภ.กฟอ.กบินทร์บุรีประจำเดือน..กุมภาพันธ์.. 2560.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		18	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%		
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%		
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2560

ของหน่วยงาน กฟฟ.กฟอ.กบินทร์บุรีประจำเดือน..กุมภาพันธ์ 2560.....

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of PerFormance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)			
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก			
- เขตเมือง	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		21	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		1,586	
ภายในวันทำการที่ 3 (ราย)		0	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		0	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%		
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	100%		
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0	