



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟอ.กบินทร์บุรี ถึง กบล.ก.๑
เลขที่ ก.๑ กฟอ.กบบ.(บค.) ๑๕๖๖/๒๕๖๒ วันที่ ๔ มิถุนายน ๒๕๖๒
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
เรียน อก.บส.ก.๑

กฟอ.กบินทร์บุรี ขอสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๖๒ โดยมีรายละเอียดแนบมาพร้อมบันทึกฉบับนี้ด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และดำเนินการต่อไป

(นายศักดิ์ชัย ดาราย)
รจก.(ท) ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟอ.กบบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562
ของหน่วยงาน กฟอ.กบินทร์บุรี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

หน้าที 1

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 115 เควี

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ.จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (ชื่อสถานที่ที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (เควี)	ผลการวัดแรงดัน	
				ได้มาตรฐาน 109.2-120.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บริษัท ไฮเออร์ (ประเทศไทย) จำกัด ต.หนองกี่ อ.กบินทร์บุรี จ.ปราจีนบุรี	31 พ.ค. 62 เวลา 19.00 น.	115.0	115.0	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. ปี 2562
ของหน่วยงาน กฟอ.กบินทร์บุรี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

หน้าที 2

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

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

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ.จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานี (กม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง Tap หม้อแปลง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง(เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ด้านหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กบินทร์บุรี2	10	บ้านบุเสียว ม.7 ต.บ้านนา อ.กบินทร์บุรี จ.ปราจีนบุรี ทีโอเอ 45-022024 ขนาด 100 เควีเอ. 3 เฟส. ระยะห่างจากสถานี 25 กม.	31 พ.ค. 62 เวลา 20.00 น.	22.7	385	3	22	22	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562
ของหน่วยงาน กฟอ.กบินทร์บุรี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

หน้าที่ 3

1.งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical Standards)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ.จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาไมเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	อ.กบินทร์บุรี	บ้านบุเลียว ม.7 ต.บ้านนา อ.กบินทร์บุรี จ.ปราจีนบุรี พือิเอ 45-022024 ขนาด 100 เควีเอ. 3 เฟส. ระยะห่างจากหม้อแปลง 720 เมตร	31 พ.ค. 62 เวลา 20.00 น.	385	385	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562
ของหน่วยงาน กฟอ.กบินทร์บุรี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

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

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ.จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้มาตรฐาน

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสามิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลท์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	อ.กบินทร์บุรี	บ้านบุเลียว ม.7 ต.บ้านนา อ.กบินทร์บุรี จ.ปราจีนบุรี ฟิอีเอ 45-022024 ขนาด 100 เควีเอ. 3 เฟส. ระยะห่างจากหม้อแปลง 720 เมตร	31 พ.ค. 62 เวลา 20.00 น.	228	228	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ กฟอ.กบินทร์บุรี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		รายช่อ	รายใหญ่	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	11		
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 3 ชม. (ครั้ง)		0		
- จ่ายไฟคืนเกิน 3 ชม. แต่ไม่เกิน 4 ชม. (ครั้ง)		0		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)				
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)		39,959	381	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		39,959	381	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%			
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		1,806		
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		1,806		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ กฟอ.กบินทร์บุรี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		ปัญหาอุปสรรค
		รายย่อย	รายใหญ่	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า(ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 90%	39,959 39,959	381 381	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้องภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	ไม่น้อยกว่า 95%	0 0		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ กฟอ.กบินทร์บุรี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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%	4	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		0	
- แจ้งขอดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)			
การปฏิบัติงาน	100%	4	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		0	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (ราย)			
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 16 ชม. (ราย)		0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 17-24 ชม. (ราย)		0	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ กฟอ.กบินทร์บุรี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

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%	6	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		0	
ภายในวันทำการที่ 2 (ราย)		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%	82	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 4 (ราย)			
ภายในวันทำการที่ 5 (ราย)		0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส			
- เขตเมือง	100%	0	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)			
- นอกเขตเมือง	100%	0	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)			
			- กฟภ. ไม่มีมิเตอร์ขนาด เกินกว่า 30 แอมป์ใช้งาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ กฟอ.กบินทร์บุรี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ปี 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ กฟอ.กบินทร์บุรี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%		
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		15	
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 2562

ของหน่วยงาน กฟฟ กฟอ.กบินทร์บุรี ประจำเดือน พฤษภาคม 2562

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)		6	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0	
- นอกเขตเมือง	100%		
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		82	
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	