



โทรสาร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

เลขที่ ระโนด(บค.)- ๑๕๑ / ๒๕๖๒
ชื่อผู้รับ นายสมฤทธิ์ โชติบัณฑิต
ชื่อผู้ส่ง นายประเสริฐ พรหมเหมือน
จำนวนเอกสารแนบ.....๗..... แผ่น

วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๒
ตำแหน่ง อช.ต.๓
ตำแหน่ง รจก.(ท)รักษาการแทนผจก.กฟอ.ระโนด

พร้อมโทรสารฉบับนี้ กฟอ.ระโนด ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการของ
กฟผ.ไตรมาส ๔ ปี ๒๕๖๑ ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๑ ตามแบบฟอร์มที่ได้แนบมาด้วยแล้ว จำนวน ๑ ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผบธ.กบส.ต.๓ ดำเนินการต่อไป

(นายประเสริฐ พรหมเหมือน)
รจก.(ท)รักษาการแทน
ผจก.กฟอ.ระโนด

ชื่อ.....หัวหน้าแผนก

ลงชื่อ.....ผจก.กฟอ.ระโนด

สมณศักดิ์ของระบบการขนส่งไฟฟ้า ☐ ไฟฟ้า
วันที่ 15 ก.ค. 2562
เวลา.....น. ☒ สิ้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ขอ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส4 เดือนต.ค.-ธ.ค. ปี2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโน้น เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.ระโนด	บ้านแหลมบ่อท่อ T1/35 ระยะห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	18-ธ.ค.-61 19.15น.	385	V	
2	กฟอ.ระโนด	บ้านกาหรี T7/25 ระยะห่างจากหม้อแปลง 500 เมตร	19-ธ.ค.-61 19.12น.	386	V	
3	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	บ้านหนองม่วง T6/17 ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	28-ธ.ค.-61 19.10น.	380	V	
4	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	-	-	-	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส4 เดือนต.ค.-ธ.ค. ปี2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนนด เขต 3 ภาคใต้

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.4 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 200-240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟอ.ระโนด	บ้านแหลมบ่อท่อ T1/35 ระยะห่างจากหม้อแปลง 200 เมตร	18-ธ.ค.-61 19.05น.	222	V	
2	กฟอ.ระโนด	บ้านกาหว่า T7/25 ระยะห่างจากหม้อแปลง 250 เมตร	19-ธ.ค.-61 19.03น.	223	V	
3	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	บ้านหนองม่วง T2/17 ระยะห่างจากหม้อแปลง 400 เมตร	28-ธ.ค.-61 19.05น.	220	V	
4	กฟอ.ระโนด (สหพ.)	-	-	-	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส4 เดือนต.ค.-ธ.ค. ปี2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)(รณด.17,สหพ.6) (รณด.14,สหพ.1)(รณด.23,สหพ.3)	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น ลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)(รณด.1,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)(รณด.0,สหพ.0),(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)		23 ครั้ง	15 ครั้ง	26 ครั้ง	64 ครั้ง	
	ไม่น้อยกว่า 95%	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง	
		1 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง	1 เรื่อง	
		0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

ไตรมาส4 เดือนต.ค.-ธ.ค. ปี2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนน เขต 3 ภาคใต้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือนทุกราย		32,349 ราย	32,384 ราย	32,437 ราย	32,437 ราย	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)(รณด.18,536, สทพ.13,813)(รณด.18,550,สทพ.13,834)(รณด.18,596,สทพ.13,841)		32,349 ราย	32,384 ราย	32,437 ราย	32,437 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)(รณด.18,536, สทพ.13,813)(รณด.18,550,สทพ.13,834)(รณด.18,596,สทพ.13,841)		100%	100%	100%	100%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	100%	3,496 ราย	3,501 ราย	3,507 ราย	3,507 ราย	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)(รณด.2,337,สทพ.1,159)(รณด.2,341,สทพ.1,160)(รณด.2,347, สทพ.1,160)		3,496 ราย	3,501 ราย	3,507 ราย	3,507 ราย	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)(รณด.2,337,สทพ.1,159)(รณด.2,341,สทพ.1,160)(รณด.2,347,สทพ.1,160)	ไม่น้อยกว่า 95%	3,496 ราย	3,501 ราย	3,507 ราย	3,507 ราย	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน		100%	100%	100%	100%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95		35,845 ราย	35,885 ราย	35,944 ราย	35,944 ราย	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)(รณด.20,873,สทพ.14,972)(รณด.20,891,สทพ.14,994)		35,845 ราย	35,885 ราย	35,944 ราย	35,944 ราย	
(รณด.20,943,สทพ.15,001)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส4 เดือนค.ค.-ธ.ค. ปี2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย (รณด.20,873,สหพ.14,972)(รณด.20,891,สหพ.14,994) (รณด.20,943,สหพ.15,001)		35,845 ราย	35,885 ราย	35,944 ราย	35,944 ราย	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากรับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)(รณด.1,สหพ.0) (รณด.1,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.1,สหพ.0)(สหพ.0,รณด.0)	100%	100%	100%	100%	100%	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90%	0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง	0 เรื่อง	ในหัวข้อ Call center การไฟฟ้าเขต ไม่ต้องรายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการดำเนินงาน จาก กบพ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส4 เดือนค.ค.-ธ.ค. ปี2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)(รณด.0,สหพ.1)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.1) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)	100%	1 ราย	0 ราย	1 ราย	2 ราย	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)(รณด.0,สหพ.1)(รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.1) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)(รณด.0,สหพ.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)	100%	0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
		100%	100%	100%	100%	
		1 ราย	0 ราย	1 ราย	2 ราย	
		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส4 เดือนค.ค.-ธ.ค. ปี2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนนด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย (รณด.6,สทพ.0)(รณด.7,สทพ.0)(รณด.5,สทพ.0) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย (รณด.0,สทพ.0)(รณด.0,สทพ.0)(รณด.0,สทพ.0)	100%	100%	100%	100%		
		6 ราย	7 ราย	5 ราย	18 ราย	
		0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส4 เดือนต.ค.-ธ.ค. ปี2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนน เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย.	ธ.ค.	ไตรมาส 4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ายื่นขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว						
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)						
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30แอมป์ 3 - เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.9,สหพ.1) (รณด.8,สหพ.2)(รณด.3,สหพ.8)	10 ราย	10 ราย	11 ราย	31 ราย		
เกิน 2 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)	0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	
- นอกเขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.44,สหพ.18) (รณด.62,สหพ.31)(รณด.38,สหพ.19)	62 ราย	93 ราย	57 ราย	212 ราย		
เกิน 5 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สหพ.0) (รณด.0,สหพ.0)(รณด.0,สหพ.0)	0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	0 ราย	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส 4 เดือนต.ค.-ธ.ค. ปี 2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอกระโนนต เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	100%	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส ในเขตเมือง
		-	-	-	
	100%	-	-	-	ไม่ต้องรายงานผลการดำเนินงาน การขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 A 3 เฟส นอกเขตเมือง
		-	-	-	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	100%	100%			
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย)(รณด.1,สทพ.0) (รณด.0,สทพ.0)(รณด.0,สทพ.0)	100%	1 ราย	0 ราย	0 ราย	1 ราย
เกิน 35 วันทำการ (ราย)(รณด.0,สทพ.0) (รณด.1,สทพ.0)(รณด.2,สทพ.0)		0 ราย	1 ราย	2 ราย	3 ราย

นายสวัสดิ์ ตัวงษ์ ระยะเวลาดำเนินการจากรับคำร้อง-แจ้งค่าใช้จ่ายจำนวน 29 วัน เนื่องจากรอผู้ใช้ไฟฟ้าหนดจุดติดตั้งหม้อแปลง และระยะเวลาดำเนินการจากวันรับชำระเงิน-ส่งตรวจมาตรฐาน จำนวน 44 วัน เนื่องจากสภาพพื้นที่ทำงานไม่สะดวกในการปฏิบัติงานและฝนตกกรมระยะเวลาดำเนินการ 60 วัน (พฤศจิกายน)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.
ไตรมาส 4 เดือน ต.ค.-ธ.ค. ปี 2561
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอระโนด เขต 3 ภาคใต้

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค	พ.ย.	ธ.ค.	
				ไตรมาส 4	1. โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษา รนด.-กสส. อาคารอำนวยการบ้านชาว 50kVA ระยะเวลาก่อสร้างดำเนินการจากวันรับชำระเงิน-วันส่งตรงมาตามฐาน จำนวน 48 วัน เกินมาตรฐาน เนื่องจากจำเป็นต้องรอผู้ไฟฟ้าปรับปรุงพื้นที่และสร้างอาคารอำนวยการ รวมระยะเวลาดำเนินการ 53 วัน 2. สำนักงานก่อสร้างชลประทานขนาดกลางที่ 16 ปตร. ปากบางระโนด 50kVA ระยะเวลาก่อสร้างดำเนินการจากวันรับชำระเงิน-วันแจ้งค่าใช้จ่าย จำนวน 29 วัน เนื่องจากรอผู้ไฟฟ้า กำหนดจุดติดตั้งหม้อแปลงและรอผู้ไฟฟ้าปรับปรุงพื้นที่ และระยะเวลาดำเนินการจากวันรับชำระเงินส่งตรงมาตามฐาน จำนวน 44 วัน เนื่องจากสภาพพื้นที่ที่ทำงานไม่สะดวกในการปฏิบัติงานและฝนตก รวมระยะเวลาดำเนินการ 39 วัน