



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟจ.รย.

ถึง กบล.

เลขที่ ก.๒รย.(บค) ๗๐๗/๒๕๖๐

วันที่ ๓๑ มี.ค. ๒๕๖๐

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ประจำเดือน มี.ค. ๒๕๖๐

เรียน อก.บล.

กฟจ.รย. ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. ด้านเทคนิคการบริหารผู้ใช้ไฟ และบริการทั่วไป ประจำเดือน มี.ค. ๒๕๖๐ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกนี้แล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ก

(นายภาณุ ศิริรัตน์)
ผจก.กฟจ.รย.

แผนกบริหารงานทั่วไป

๑๔๗๒๐, ๑๔๗๒๑

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.5 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.1,2	สถานที่วัดแรงดันฯ (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342-418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	สพฟ.รย.1 วงจร 9	หน้าบริษัทเป็ปซี ห่างจากสถานี 5 กม. หม้อแปลงหน้าโรงเรียนระยองวิทยาคมห่างจากสถานี 7 กม.	30/3/2560 10.00น.	398.00	✓	
2	สพฟ.รย.1 วงจร 10		30/3/2560 10.00น.	395.00	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100%	100%	100%	100%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)	ผบบ.	23	15	17	18	
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0	0	0	0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	ผวต.	0	0	0	100.00%	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0	0	0	100.00%	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง	ไม่น้อยกว่า 98%	100%	100%	100%	100%	
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ผบป.	103,904	104,337	104,595	104,278	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	100%	125	125	126	125	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95	ไม่น้อยกว่า 95%	100%	100%	100%	100%	
ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ผบป.	103,904	104,337	104,595	104,278	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100%	100%	100%	100%	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) 2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ผวต. ไม่น้อยกว่า 90%	0	0	0	100.00%	
		0	0	0	100.00%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ผวต.	100%	100%			
		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	
		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป						
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	100%	100%	100%	100%	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า	ผลปบ.					
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		3	10	12	100%	
- แจ้งข้อดับไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		3	10	13	100%	
การปฏิบัติงาน	100%	100%	100%	100%	100%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	ผลปบ.	3	10	12	100%	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%	100%	100%	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	ผลปบ.	13	29	26	100%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	ผลมต.					
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)	100%	100%	100%	100%	100%	
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส		36	18	31	100%	
- เขตเมือง		0	0	0	100.00%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		100%	100%	100%	100%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง						
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		270	320	348	100.00%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100.00%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100%	100%	100%	100%	
- เขตเมือง		0	0	0	100.00%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100.00%	
- นอกเขตเมือง		100%	100%	100%	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100.00%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100.00%	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)	ผลส.					
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควี	100%	%	%	%	%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)						
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%	%	%	%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	สบป.					
3.3.1 การโอนข้อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		83	53	91	100%	
		0	0	0	100%	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%	100%	100%	100%	กรณีโอนเปลี่ยนชื่อต้องรอรอบการจดหน่วยประมาณ 30 วัน ถึงจะทำได้
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	สบป.	143	87	123	100%	
		0	0	0	100%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระแสพริบ	100% ผวด.	100%	100%	100%	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100%	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100% ผวด.	100%	100%	100%	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0	100%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0	0	0	100%	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0	0	0	100%	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ไฟยกเล็ก	95%					
การขอใช้ไฟฟ้า)						
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	ผบป.	ไม่มี				
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		ไม่มี				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาย้ายไฟเดินกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)						กบญ.
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ต่อกลับ)	สรุป.					
- เขตเมือง	100%	100%	100%	100%	100%	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		3,394	3,208	3,189	100%	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		ไม่มี				
- นอกเขตเมือง	100%	ไม่มี	%	%	%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		ไม่มี				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		ไม่มี				
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	ไม่มี	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	ผลด.	ไม่มี				
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		ไม่มี				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง (กฟภ.2) 0-3896-7423

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	ไม่มี	%	%	%	
	ผลป.	ไม่มี				
		ไม่มี				