



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟอ.บ้านค่าย ถึง กนค.(๑๒)
เลขที่ ๑.๒๓๔ (มค.) ๑๐๓๔/๒๕๕๕ วันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๕๕
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟอ.
สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานจำนวน ๑๒ แผ่น
เรียน กน.บจ.

ตามที่ กฟอ. ได้ยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟอ. ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า นั้น
กฟอ.บ้านค่าย ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟอ.บ้านค่ายมา
พร้อมบันทึกนำส่งฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผลส.กบค. ต่อไป

ดร. วัชรินทร์
(นางสาวดวงพร สังข์จัน)

รจก.(บ) ปฏิบัติงานแทน ผอ.ก.กฟอ.บคย.



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟอ.บ้านค่าย..... ถึง กฟภ.๒.....
เลขที่..... วันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๕๙.....
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานจำนวน ๑๒ แผ่น.....

เรียน รฟ.วบ

ตามที่ กฟภ. ได้ยกระดับคุณภาพการบริการตามมาตรฐานใหม่ของ กฟภ. ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า นั้น กฟอ.
บ้านค่าย ขอ นำส่งรายงานผลการดำเนินงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟอ.บ้านค่ายมาพร้อม
บันทึกนำส่งฉบับนี้ด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้ง ผลส.กบส. ต่อไป

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านคำย (กฟภ.2)

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2 แรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานี (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ(โวลท์)			ได้มาตรฐาน 31.3-34.7 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	บคย.1		บ้านหนองสีมสีวก่างสถานี 5 กม.	04/26/59	22.6	235	1	22.6	/	
2	บคย.2		ปากทางโรงอะห่างสถานี 2.7 กม.	04/26/59	22.7	235	1	22.6	/	
3	บคย.3		ทางเข้านิคมเกษตรห่างสถานี 2.5 กม.	04/26/59	22.5	236	1	22.6	/	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านค่าย (กฟภ.2) 0-3864-1380

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	97.87%	98.38%	100%	98.62%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		45	61	36		
- จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		1	1			
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	%	%	%	%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่มี					
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	ไม่มี				%	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง						
2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตระบบผ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	...100..%	...100..%	100..%	100...%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านค่าย (กฟภ.2) 0-3864-1380

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)	ครบ. 100%	24,116 24,116 ...100...%	24,159 24,159 ...100...%	24,256 24,256 ...100...%	72,531 72,531 ...100...%	
2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่จริงทุกเดือน (ราย) - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)	ไม่น้อยกว่า 95%	1,529 1,529 ...100...%	1,530 1,530 ...99.99...%	1,540 1,540 ...100...%	4,599 4,599 ...100...%	
2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย) - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	ครบ.	25,644 25,644	25,686 25,686	25,796 25,796	77,726 77,726	
2.5 คอบทรับรองเรียบจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากได้ รับค่าร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 100	100% ไม่มี	% —	% —	% —	% —	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านค่าย (กฟภ.2) 0-3864-1380

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 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ผลบค. ไม่น้อยกว่า 90% ผลบค.	—	—	—	—	
		—	—	—	—	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที		—	—	—	—	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบ้านค่าย (กฟภ.2) 0-3864-1380

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า						
3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน						
การแจ้งดับไฟ	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า	สรุป.					
ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)		...5....	...3....	...11....	...19....	
- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)						
การปฏิบัติงาน	100%	...100...%	...100...%	...100...%	...100...%	
- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)	สรุป.	...5....	...3....	...11....	...19....	
- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบ้านค่าย (กฟภ.2) 0-3864-1380

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.1.2 การแก้ไขปัญหไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	%	%	%	%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)	สรุป.					
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย)						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบ้านค่าย (กฟภ.2) 0-3864-1380

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส	ผลบค.					
- เขตเมือง		%	%	%	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)						
เกิน 2 วันทำการ (ราย)						
- นอกเขตเมือง	ผลบค.	%	%	%	%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)						
เกิน 5 วันทำการ (ราย)						
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)						
3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ	ผลบค.	100...%	100...%	100...%	%	
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)		3.....	5.....	6.....		
เกิน 35 วันทำการ (ราย)						
						

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบ้านค่าย (กฟภ.2) 0-3864-1380

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

งานโครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	%	...100...%	%	%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองของผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	ผลป.	—	...1.....	—		
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	%	%	%	%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)						
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	7...%	...10...%	6...%	%	กรณีโอนเปลี่ยนชื่อต้องรอรับการตรวจหน่วย ประมาณ 30 วัน
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	ผลป.					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบ้านค่าย (กฟภ.2) 0-3864-1380

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100% ผวต.	%	%	%	%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		—	—	—	—	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		—	—	—	—	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการชำรุดหรือขัดข้องไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100% ผวต.	%	%	%	%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 5 วันทำการ (ราย)		—	—	—	—	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 5 วันทำการ (ราย)		—	—	—	—	
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้แยกเล็กการขอใช้ไฟฟ้า)	95%					
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	ผบป.	—	—	—	—	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ		—	—	—	—	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบ้านค่าย (กฟภ.2) 0-3864-1380

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส 1	
3.4 ระยะเวลาดำเนินการคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขขอคืน)	สรุป.					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ต่อกลับ)	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
- เขตเมือง		15.....	10.....	21.....	46.....	
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		—	—	—	—	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		—	—	—	—	
- นอกเขตเมือง	100%	100...%	100...%	100...%	100...%	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)		301.....	292.....	316.....	909.....	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		102.....	186.....	90.....	378.....	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%	— %	— %	— %	%	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	หมด.	—	—	—	—	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		—	—	—	—	

กบญ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบ้านค่าย (กฟภ.2) 0-3864-1380

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

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