



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.ทบ.

ถึง กบล.ต.๑

เลขที่ ต.๑ กฟส.ทบ. ๓๔๙ / ๖๗๙

วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรียน อก.บล.(ต.๑)

ตามบันทึกที่ ต.๑ กบล.(บธ).๒๖๖/๒๕๖๕ ลง. ๒๗ ม.ค. ๒๕๖๕ กฟส.ทบ.ขอรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๕ ทั้งนี้ได้วางข้อมูลไว้ที่ <ftp://๑๗๒.๒๖.๑.๑/๐๔๖๘บธ./๐๐๑๐ล่องงานเข้า/รายงานคุณภาพมาตรฐานงานบริการปี ๒๕๖๕/กฟส.ทบ>.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบดำเนินการต่อไป

(นายพัชรัชญ์ พัชรวีระรัชต์)

ผจก. กฟส.ทบ.

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กพภ. เดือน กันยายน 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่าယ้าง พท.1

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่ใช้จ่ายไฟฟ้า (จุดต่อ-ขาด)

1.1.1 แรงดันไฟฟ้านะรับ 115 เครว

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้าของผู้ให้ไฟฟ้า (ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดได้ทั้ง 3 เพส ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เพส (เครว)		ผลการวัดแรงดัน ไม่ได้มาตรฐาน
			แรงดันไฟฟ้าคงที่	แรงดันไฟฟ้าคงที่	
-	-	-	-	-	-

รายงานผลการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย ของ กพช. เดือน กรกฎาคม 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่าอย่าง พท.1

1. ມາຕະຮົການດໍາມະໂຫຼນ (Technical Standard)

11. မြန်မာနိုင်ငြပ်မှုတေသနများ၊ မြန်မာနိုင်ငြပ်မှုတေသနများ (ရဟန်ခွဲ-၆၂)

1.1.3 แรงตึงไฟฟ้าในระบบ 22 เครื่อง (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบ稼働อย่าง)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	จังหวัด	(ชื่อสถานที่, หมายเลขอสูต หรือชื่อเมือง, ชื่อยะที่ทางราชการเรียก (กรณี))	สถานที่วัดแรงดัน ที่ตั้งติดตั้งได้ดีที่สุด 3 แห่ง	วัน เดือน ปี ที่ตั้งติดตั้ง	ค่าไม่ถูกต้องที่สุด		ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ที่ตั้งติดตั้ง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณโดยใช้ ตัวแปรคงที่(คงที่)	ค่าแรงดัน ที่คำนวณโดยใช้ ตัวแปรคงที่(คงที่)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบชำรุด	ไม่ได้มาตรฐาน
						ชื่อสถานีฯ (เจ้า)	ที่ตั้งสถานีฯ (เจ้า)					
ไฟฟ้ารุ่น 1	6	6	รับประทานไฟฟ้า	เวลา	ที่วัดแรงดันฯ	เวลา	เวลา	เวลา	เวลา	เวลา	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบชำรุด	ไม่ได้มาตรฐาน
ไฟฟ้ารุ่น 1	10	10	รับประทานไฟฟ้า	เวลา	ที่วัดแรงดันฯ	เวลา	เวลา	เวลา	เวลา	เวลา	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบชำรุด	ไม่ได้มาตรฐาน
ไฟฟ้ารุ่น 1	9	9	รับประทานไฟฟ้า	เวลา	ที่วัดแรงดันฯ	เวลา	เวลา	เวลา	เวลา	เวลา	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบชำรุด	ไม่ได้มาตรฐาน
ไฟฟ้ารุ่น 2	2	2	รับประทานไฟฟ้า	เวลา	ที่วัดแรงดันฯ	เวลา	เวลา	เวลา	เวลา	เวลา	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบชำรุด	ไม่ได้มาตรฐาน
ไฟฟ้ารุ่น 2	4	4	รับประทานไฟฟ้า	เวลา	ที่วัดแรงดันฯ	เวลา	เวลา	เวลา	เวลา	เวลา	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบชำรุด	ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กพก. เดือน กรกฎาคม 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่าယัง กพท.1

1. มาตรฐานคุณภาพเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานและเงื่อนไขที่จดจำเพาะ (จดที่๔๗ ฯลฯ)

1.1.4 แรงต้นไฟฟ้าในระบบ 220 กโวต

ลำดับที่	กพร.ท่าယัง	สถานที่ตรวจสอบฯ	วัน เดือน ปี	ค่าเฉลี่ยเม็ดต้น ที่วัดตั้ง 3 เเหล็ม (กรัม)	ผลการวัดเม็ดต้น	
					วันเดือนปี	ค่าเฉลี่ยเม็ดต้น (กรัม)
1	(ชื่อสถานที่, หมายเหตุสถานที่อื่นๆ หรือไม่ครอตอร์, ระบุแหล่งกำเนิดเม็ดต้น (ถ.)) บ้านบางซ่อง 20665133 โครงรากน้ำตกพระ D280892, D280895	วันเดือนปี	ค่าเฉลี่ยเม็ดต้น ที่วัดตั้ง 3 เเหล็ม (กรัม)	200-240 โกลท์	ไม่ได้มาตรฐาน	
2					กพ.ก.พบ. จด กพ.อ.ชว. จด	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. เดือน กุมภาพันธ์ 2565

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่าษ� ภาคที่ 1

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1 มาตรฐานแรงต้นไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ต้อง查ย)

1.1.5 แรงต้นไฟฟ้านะบบ 380 โวลท์

ลำดับที่	ชื่อ กพท. 1.2	สถานที่วัดแรงต้นไฟฟ้า (จุดสถานที่, หมายเลขอสังเคราะห์อิมเมอร์, ระยะห่างจากหัวก๊อกเบลส (ก.ม.))	หน่วยนับที่บันทึก	คนเดือน เป็น เดือน	คนเดือน เป็น เดือน	ผลการตัดและคืน
		ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่มี	ไม่ได้มาตรฐาน 342-418 โวลท์

รายงานผลการติดตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กรกฎาคม 2565

การให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัจจัยบวก/บกพร่อง
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.มาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าศูนย์ไฟต์ร้อยละ 90 หลังจาก ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาไฟตัวรับเบี้ง ยกเว้นกรณีดังนี้	ไม่น้อยกว่า 90%	100%				
- สถานการณ์ไฟฟ้าศูนย์ไฟต์ร้อยละ 4 ช.ม. (ครั้ง)	276					
- จ่ายไฟศูนย์กินกร่าง 4 ช.ม. (ครั้ง)	0					
2.2 ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้อยเรียงเป็น ลักษณะผลักดัน)	ไม่น้อยกว่า 95%					
- สถานการณ์ไฟขัดข้องร่องเรียนหนอกบ่อไฟฟ้า ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	0					
- ไม่ใช่ข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)	0					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กพก. เดือน กันยายน 2565

การให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งานโครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
	ก.ต.	ส.ค.	ก.ย.	ไตรมาส 4	
2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
2.3.1 ผู้ช่วยไฟฟ้าในเขตชุมชนพ่อค่านหัวใหญ่ทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า 98%	100%			
ทุกราย					
- บ้านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	58,640				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้านมูลบทบาทหลัก (ราย)	58,535				
2.3.2 ผู้ช่วยไฟฟ้าในเขตชุมชนร่องน้ำด้วย ทุเดือน ทุกราย	100%	100%			
ทุกราย					
- บ้านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	105				
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าโดยรวมทั้งหมด (ราย)	105				
2.4 จัดส่งแบบจันทร์ไฟฟ้าในเดือนต่อเดือน	ไม่น้อยกว่า 95%	100%			
ไม่รวมวันร้ายละ 95					
- จัดส่งแบบจันทร์ไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)	58,745				
- จำนวนที่บันทึกหนี้ไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)	58,745				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปีงบประมาณ 2565
การให้พัสดุส่วนภูมิภาคสาขาท่าယ้าง กพจ. เดือน กุมภาพันธ์ 2565

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัจจัยบุคคล
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.มาส 4	
2.5 ตอบชี้แจงเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจราจรได้รับคำสั่ง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100	100%					
- สามารถตอบคําถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตกลงคําถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ในกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	0	0	0	0		ปัจจัย(Call Center) เป็นของ สบจ. ที่อยู่
2.6 ตอบชี้แจงเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90						
- สามารถตอบคําถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตกลงคําถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ในกว่า 10 นาที		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. เดือน กันยายน 2565

การให้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่าษ业 กพท.1

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟรับประกันเป็นไปอย่างดี (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3.1 ดูแลไฟฟ้า					
3.1.1 การแจ้งข้อตกลงไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อบริบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ ห้องแม่กลองขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป					
ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100%	100%			
- แจ้งข้อตกลงไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	0	0			
- แจ้งข้อตกลงไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	0	0			
การปฏิบัติงาน					
- ปฏิบัติงานทั้งหมดตามระยะเวลาที่ระบุไว้ (ราย)	100%	100%			
- ไม่สามารถปฏิบัติงานตามระยะเวลา ที่ระบุไว้ (ราย)	0	0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ พฟก. เดือน กันยายน 2565

การให้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาท่าယาง กพท.1

3. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ พฟก. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลกระทบดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ร.มาส 4	
3.1.2 การแก้ไขบัญชาไฟฟ้าบ้าน สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลที่อยู่เขตอัตสาหกรรมที่ติดตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันมากกว่า 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	100% ผลการดำเนินงาน ก.ค. 100% ส.ค. 0 ก.ย. 0 ต.ร.มาส 4 0					

- แก้ไขบัญชาไฟฟ้าบ้าน ภายใน 24 ชม. (ร้อย)
- แก้ไขบัญชาไฟฟ้าบ้าน ภัย 24 ชม. (ร้อย)

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ พฟก. เดือน กุมภาพันธ์ 2565

การให้ไฟส่วนภูมิภาคสาขาท่าข่าย กพท.1

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ พฟก. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยสนับสนุน
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3.2 ระบบเวลาที่ผู้ชุมชนใช้ไฟฟ้ารายใหม่ของใช้ไฟฟ้า (นับตั้งจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเข้าระบบและ ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีระบบ จ้างนำ้เพลี้ยรอเมญ่แล้ว					
3.2.1 ระบบประจุคงตัว (380/230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอตั้งนิคมต่อรัฐบาลได้เมียน 30 และเป็น 3 เทศ					
- เอกเต็ม	100%	100%			
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		0			
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0			
- นอกเขตเมือง	100%	100%			
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		0			
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ พพก. เดือน กุมภาพันธ์ 2565

การให้พัสดุส่วนภูมิภาคสำหรับพัสดุทั่วไป พท.1

3. มาตรฐานการให้บริการที่การให้พัสดุประจำปีเป้าหมาย (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			เป้าหมาย
		ก.ศ.	ส.ค.	ก.ย.	
3.2.1.2 ผู้ขอซื้อพัสดุทั่วไปต้องมีตัวอย่างมาติดในกล่อง 30 แอลบ์ 3 เหลา	100%				100%
- เบตเตอร์					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)					
เก็บ 2 วันทำการ (ราย)					
- นอกราชอาณาจักร	100%				100%
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)					
เก็บ 5 วันทำการ (ราย)					
3.2.2 ระบบตรวจสอบ(22/33 เครื่อง)	100%				
3.2.2.1 หม้อน้ำและน้ำดื่มน้ำไม่เกิน 250 เครื่อง					
ภายใน 35 วันทำการ (ราย)	0				
เก็บ 35 วันทำการ (ราย)	0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กพภ. เดือน กุมภาพันธ์ 2565

การให้ไฟส่วนภูมิภาคสาขาท่าข่าย กพท.1

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กพภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3.2.2.2 หน้อเบลอกช่านดรวมกันมีกินกว่า 250 เครื่อง แต่ไม่เกิน 2,000 เครื่อง	100%%				
ภายใน 55 วันทำการ (ราย)	0				
เกิน 55 วันทำการ (ราย)	0				
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน					
3.3.1 การโอนเชื่อมผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการไฟฟ้า	100% 100%				
ภายใน 15 วันทำการ (ราย)	5				
เกิน 15 วันทำการ (ราย)	0				
3.3.2 การจ่ายคืนหลังประกันการไฟฟ้า					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100% 100%				
เกิน 3 วันทำการ (ราย)	0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กพภ. เดือน กรกฎาคม 2565

การให้บริการที่ใส่ใจลูกค้าทุกคน ภารกิจ 1

3. มาตรฐานการให้บริการที่ใส่ใจลูกค้าทุกคน ภารกิจ 3³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยอุปสรรค
		ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
3.3.3 การตรวจสอบข้อมูลเรียนรู้ภายใน ภารกิจ 3.3	100%%				
ตรวจสอบและให้คำแนะนำ แก้ไข และให้คำปรึกษา					
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า รายเดือน 5 วันทำการ (ราย)	0				
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เก็บ 5 วันทำการ (ราย)	0				
3.3.4 การตรวจสอบข้อมูลเรียนรู้ภายใน ภารกิจ 3.4	100%%				
ตรวจสอบและให้คำแนะนำ แก้ไข และให้คำปรึกษา					
- ตรวจสอบและให้คำแนะนำ แก้ไข และให้คำปรึกษา	0				
- ตรวจสอบและให้คำแนะนำ แก้ไข และให้คำปรึกษา	0				
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้า การขอใช้ไฟฟ้า)	95%%				
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	13				
- ดำเนินการเก็บ 25 วันทำการ	0				

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กพก. เดือน กันยายน 2565

การให้เพื่อการให้บริการที่ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ภายใต้ กำหนดเวลา 1

3. มาตรฐานการให้บริการที่ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัจจัยสำคัญ
		ก.ศ.	ส.ค.	ก.ย.	
3.4 ระบบเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกต้องจ่ายไฟฟ้า (นับตัวจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปรับบิล ตามเงื่อนไขครบทุกวัน)					
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเดือน					
- เขตเมือง	100%	100%			
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		1,318			
ภายนอก 1 วันทำการ (ราย)		0			
- นอกเขตเมือง					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100%			
ภายนอก 3 วันทำการ (ราย)		0			
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายเดือน					
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)	100%%			
ภายนอก 2 วันทำการ (ราย)		0			

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กพภ. เดือน กรกฎาคม 2565

การให้เพื่อส่วนภูมิภาคสาขาท่าယาง กพท.1

3. มาตรฐานการให้บริการที่การให้เพื่อปรับประภันกับปัจจัยในพื้นที่ (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			เป้าหมายปีรวม
		ก.ศ.	ส.ศ.	ก.ย.	
3.5 การถ่ายเงินค่าบัตรที่จ่ายโดยชีคหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด	85%%				ได้ร้อยละ 4
ภายใน 10 วันทำการ (ราย)		0			
เกิน 10 วันทำการ (ราย)		0			