



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟส.อ.ท่าใหม่ ถึง กบล.ก.๒  
เลขที่ ก.๒ ทม.(บต.) ๕๔๗/๒๕๕๙ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙  
อ้างถึง  
สิ่งที่แนบมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟภ.ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙

เรียน กก.บล.ก.๒

กฟส.อ.ท่าใหม่ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟภ. ด้านเทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและบริการทั่วไปประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้แล้วด้วย จำนวน ๗ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายรังสิต วัชรกุลธรไทย)

หม.กป. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.อ.ท่าใหม่

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร.๐๓๙-๔๓๓-๕๐๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน....กฟส.อ.ท่าใหม่....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙

**ด้านการตลาด**

**แผนงานหลัก** พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

**แผนงานย่อย** ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

**เป้าหมายในการดำเนินงาน** ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                       | เป้าหมาย               | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|--------------|
| ๑. ด้านการจดหน่วย แจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                                                |                        |                |              |
| ๑.๑ การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                                | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๘ % | ๑๐๐ %          |              |
| - สามารถอ่านค่าผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน                                            |                        |                |              |
| ๑.๒ ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                                                            | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ % | ๑๐๐ %          |              |
| - สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน                     |                        |                |              |
| ๒. ด้านการจัดการข้อร้องเรียน                                                      |                        |                |              |
| ๒.๑ การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า                                               |                        |                |              |
| (๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ (มี ๑ ราย)                        | ร้อยละ ๑๐๐ %           | ๑๐๐ %          |              |
| (๒.) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน                           | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ % | ๑๐๐ %          |              |
| ๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า                                              |                        |                |              |
| <b>กรณีเป็นสายลักษณะอักษร</b>                                                     |                        |                |              |
| (๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ (มี ๑ ราย)                        | ร้อยละ ๑๐๐ %           | ๑๐๐ %          |              |
| (๒.) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง | ร้อยละ ๑๐๐ %           | ๑๐๐ %          |              |
| <b>กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)</b>                                              |                        |                |              |
| ๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                      | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ % | -              |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน.....กฟส.ท่าใหม่.....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙

## ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | เป้าหมาย                                                                                                                                              | ผลการดำเนินงาน                                                   | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>๓. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงาน และการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง</p> <p>๓.๑ การแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)</p> <p>การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า</p> <p>(๑.) อย่างน้อย ๓ วันทำการ ( มี ๑ ครั้ง )</p> <p>(๒.) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ ( มี ๑ ครั้ง )</p> <p>(๓.) โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย ( มี ๑ ครั้ง )</p> <p>(๔.) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน</p> <p>๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง</p> <p><u>กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง</u></p> <p>(๑.) สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า</p> <p><u>กรณีจากไฟฟ้าดับ</u></p> <p>(๒.) ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ สุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า</p> | <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> | <p>๑๐๐ %</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>๑๐๐ %</p> |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน....กฟส.อ.ท่าใหม่....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย                                                                                                                                                                                                | ผลการดำเนินงาน                                                                        | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>๔. ด้านระยะเวลาการให้บริการ</p> <p>๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)</p> <p>(๑.) ระบบแรงดันต่ำ</p> <p>๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)</p> <p>- เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ (๑๕ ราย)</p> <p>- เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๒๖ ราย)</p> <p>๑.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓-เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)</p> <p>- เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ ( - ราย)</p> <p>- เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ ( - ราย)</p> <p>๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข</p> <p>(๑.) กรณีการโอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (๖ ราย)</p> <p>(๒.) กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (๖ ราย)</p> <p>(๓.) กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ ( - ราย)</p> | <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> | <p>๑๐๐ %</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>---</p> <p>---</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>----</p> |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน....กฟส.อ.ท่าใหม่....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ<br>(ชื่อสถานที่ประกอบการ และที่อยู่) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                 |                   |
|----------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------|
|          |                                                            |                                       |                                                  | ได้มาตรฐาน<br>๑๐๙.๒-๑๒๐.๗ เควี | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
|          |                                                            |                                       |                                                  |                                |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน....กฟสอ.ท่าใหม่....ประจำปีเดือน เมษายน ๒๕๕๙

ด้านการไฟฟ้า

## แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ท่าใหม่.....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับ | ชื่อ กฟฟ ๑,๒ | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน           |               |
|-------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------|---------------|
|       |              |                                                                               |                                      |                                                   | ได้มาตรฐาน ๓๖๑-๓๙๙ โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
|       |              |                                                                               |                                      |                                                   |                          |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน.....กฟส.ท่าใหม่.....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับ | ชื่อ กฟฟ ๑,๒ | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส<br>(โวลท์) | ผลการวัดแรงดัน              |               |
|-------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|
|       |              |                                                                                 |                                      |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>๒๐๙-๒๓๑ โวลท์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
|       |              |                                                                                 |                                      |                                                   |                             |               |