



1375

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ท่าใหม่ ถึง กบล.ก.๒
เลขที่ ก.๒ หม.(บต.) ๑๓๓๔/๒๕๕๙ วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส. ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

เรียน อก.บล.ก.๒

กฟส.อ.ท่าใหม่ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส. ด้าน เทคโนโลยีการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและบริการทั่วไปประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมา กับบันทึกฉบับนี้แล้ว ด้วย จำนวน ๗ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายนัครศ สรีวงศ์)
ผจก.กฟส.อ.ท่าใหม่

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด
โทร.๐๓๘-๔๓๓-๕๐๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน....กฟส.อ.ท่าใหม่....ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๗

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๓ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กพช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)

ของหน่วยงาน....กฟส.อ.ท่าใหม่....ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

ด้านการตลาด**แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ****แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า**

๒.๓ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรค
๓. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงาน และการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง			
๓.๑ การแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage)			
การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า			
(๑.) อย่างน้อย ๓ วันทำการ (มี - ครั้ง)	ร้อยละ ๑๐๐ %		
(๒.) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ (มี - ครั้ง)	ร้อยละ ๑๐๐ %		
(๓.) โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย (มี - ครั้ง)	ร้อยละ ๑๐๐ %		
(๔.) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน	ร้อยละ ๑๐๐ %		
๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง			
(๑.) สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๕ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ %		
กรณีจากไฟฟ้าดับ			
(๒.) ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๕ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ สุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า	ร้อยละ ๑๐๐ %		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๘ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน...พส.อ.ทั่วไป...ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๘

ดำเนินการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ๑๖ บดุรงรับไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่ต่ำกว่าไฟฟ้า (จุดต่อ-ปลาย)

บรรดาน้ำไฟในระบบ ๑๐๔ เครื่อง

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับไฟฟ้า ให้ด้วยมาตรฐานไฟฟ้าที่ต้องการตามที่ระบุ		ผลการวัดและตัวชี้วัด	
ลำดับที่	รายการ	วัน เดือน ปี	ตัวชี้วัด
๑	สถานีไฟฟ้าของผู้ไฟฟ้า (ซึ่งสามารถจ่ายไฟฟ้าให้กับลูกค้าได้)	เวลา ที่จะดำเนินการ	ไฟฟ้าที่จ่ายให้กับลูกค้า ๑๐๘.๗-๑๗๐.๗ กวัตต้ารูป

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๓ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน...กพส.อ.ท่าใหม่...ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๓

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานอย่าง ๓. งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแสงสว่างด้านไฟฟ้าที่ดูดีอย่างไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๓ เครื่อง.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับด้านไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วันจว	สถานที่วัดและแรงดัน (จุดซื้อขายที่, หมายเลขอุตสาหกรรม และชื่อผู้ผลิต)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่ดูดเข้า		ค่าแม่เหล็ก โลก	ค่าแรงดัน ที่ค่านอนได้	ผลการวัดแรงดัน ด้านแรงดัน ไฟฟ้าและเปลี่ยน พลังงาน	หมายเหตุ
					ที่สถานีฯ	ที่นั้นหม้อแปลง				
					ที่วัดแรงดัน (เครื่อง)	ด้านแรงดัน ไฟฟ้าและเปลี่ยน พลังงาน		ด้านแรงดัน ไฟฟ้าและเปลี่ยน พลังงาน(เครื่อง)	แรงดัน ไฟฟ้าและเปลี่ยน พลังงาน(เครื่อง)	แรงดัน ไฟฟ้าและเปลี่ยน พลังงาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๘ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน...กพส.อ ทำใหม่...ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๘

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานวิเคราะห์ดู มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานและค่าไฟฟ้าที่ดูแลอย่างพื้นฐาน (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๕๐ โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายที่กำหนดตามมาตรฐาน

ลำดับ	ชื่อ กพพ ๑,๓	สถานที่ที่ตั้งและรายละเอียด (ชื่อสถานที่ , หมายเลขเส้นทางที่ตั้ง, ระยะทางจากหมู่บ้าน)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่ดูแลอย่างพื้นฐาน (จุดที่ซื้อ-ขาย)	ผลการวัดแรงดัน
					ได้มาตรฐาน ณ วันที่ ๓๕๐ โวลท์ ไม่ได้มาตรฐาน

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๖๙ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน...กพส.อ. ทำให้...ประจាជิต้อน ตุลตาม ๒๕๖๙

ดำเนินการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาและดูแลมาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคโนโลยี (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่ดูแลอยู่ไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๗๐ โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ตามมาตรฐาน

ลำดับ	ชื่อ กพพ ๑,๒	สถานที่ที่ตั้ง (จังหวัด, หมู่บ้าน, ถนน, แขวง, เทศบาล, ตำบล, อำเภอ, จังหวัด)	วัน เดือน ปี เวลา ที่ดำเนินการ	ดำเนินการแรงดัน ไฟฟ้า ๒๗๐ โวลท์	ผลการวัดแรงดัน ไฟฟ้า
				๒๗๐ โวลท์	๒๗๐ โวลท์