



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ท่าใหม่ ถึง กบล.ก.๒
เลขที่ ก.๒ ทม.(บต.) ๑๓๓๕/๒๕๕๙ วันที่ ๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๙
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟภ. ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙

เรียน อก.บล.ก.๒

กฟส.อ.ท่าใหม่ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟภ. ด้าน
เทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและบริการทั่วไปประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้แล้ว
ด้วย จำนวน ๗ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายณรงค์เรศ สุเรือง)
ผจก.กฟส.อ.ท่าใหม่

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน....กฟส.อ.ท่าใหม่....ประจำเดือน ตุลาคม 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
๑. ด้านการจัดหน่วย แจกหนี้ค่าไฟฟ้า			
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 - ราย)	ร้อยละ ๑๐๐ %		
(๒.) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ %		
๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า			
<u>กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร</u>			
(๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ (มี - ราย)	ร้อยละ ๑๐๐ %		
(๒.) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง	ร้อยละ ๑๐๐ %		
<u>กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)</u>			
๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ %		

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน.....กฟส.อ.ท่าใหม่....ประจำเดือน ตุลาคม 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
๓. ด้านการแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อการปฏิบัติงาน และการจ่ายไฟคืนหลังเหตุขัดข้อง ๓.๑ การแจ้งดับไฟล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) การดับไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงานต้องแจ้งล่วงหน้า (๑.) อย่างน้อย ๓ วันทำการ (มี - ครั้ง) (๒.) ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ (มี - ครั้ง) (๓.) โดยแจ้งให้ทราบทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุ หรือประกาศทางเครื่องกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบบริเวณปากซอย (มี - ครั้ง) (๔.) ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน ๓.๒ การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากเกิดเหตุขัดข้อง <u>กรณีจากระบบจำหน่ายขัดข้อง</u> (๑.) สามารถจ่ายไฟคืนได้ ภายใน ๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า <u>กรณีจากไฟฟ้าดับ</u> (๒.) ต้องแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับได้ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง ยกเว้นอุบัติเหตุ สุดวิสัย ภัยธรรมชาติ หรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า	ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ร้อยละ ๑๐๐ % ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ % ร้อยละ ๑๐๐ %		

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

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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

ของหน่วยงาน...กฟส.อ.ท่าใหม่...ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๔

ดูงานการรถไฟฯ

แผนงานหลัก ความร่วมมือระหว่างไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในตํานานมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดติดตั้ง-ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดในเขตตามมาตรฐาน

[illegible]

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๔ (ส่วนภูมิภาค)
ของหน่วยงาน...กฟส.อ.ท่าใหม่...ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๔

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย)
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาระดับไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๔ (ส่วนภูมิภาค)
 ของหน่วยงาน...กฟส.อ.ท่าใหม่...ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๕๔

ด้านการไฟฟ้า

- แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า
- แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)
- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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