



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ท่าใหม่ ถึง กบล.(ก๒)
เลขที่ ก.๒ ทม.(บต.) ๗๕๐๙๐ /๒๕๖๓ วันที่ ๕ สิงหาคม ๒๕๖๓
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการ ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรียน อก.บล.(ก.๒)

ตามหนังสือที่ ก.๒ กบล.(บธ.)๕๘๗/๒๕๖๐ ลว.๑๕ ม.ค. ๒๕๖๐ ขอให้แต่ละ กฟฟ. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ก.ค. ๒๕๖๓ นั้น

กฟส.อ.ท่าใหม่ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ตามเอกสารแนบท้าย จำนวน ๑๕ แผ่น ทั้งนี้ ได้นำส่งข้อมูลในเบื้องต้น ทาง <ftp://๑๗๒.๒๔.๕.๑๑/SBS> โฟลเดอร์ ๖๓ รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ⇒ รายงานมาตรฐานการให้บริการ กฟส.อ.ท่าใหม่ ไตรมาสที่ ๓ เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๔ สิงหาคม ๒๕๖๓

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบธ.กบล.(ก๒.) ดำเนินการต่อไป

(นายจันทา เสียมรัฐ)
ผจก.กฟส.ท่าใหม่

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ประจำปีเดือน กรกฎาคม 2563

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท่าใหม่

- 1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)
 - 1.1.มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)
 - 1.1.1.แรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟฟ.1-3	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (เมตร))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 220 -240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.อ.ท่าใหม่	นายสมภาพ ขาวแจ้ง ระยะห่างจากหม้อแปลง 200.0 ม.	4/8/63	231	✓	
2	กฟส.อ.ท่าใหม่	นางเกตุ โภคศิริ ระยะห่างจากหม้อแปลง 130 ม.	4/8/63	232	✓	
3	กฟส.อ.ท่าใหม่	นายดิน บุญมี ระยะห่างจากหม้อแปลง 180.0 ม.	4/8/63	235	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.		ไตรมาส ๓	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ไฟฟ้าที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)	๑๐๐% ผลป.	๑๐๐%		๑๐๐%	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (งาน)	๑๐๐% ผลป.	๑๐๐.๐๐%		๑๐๐%	

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.		ไตรมาส ๓	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟรายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	ผบต.				
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)					
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%		๑๐๐%	
- เขตเมือง					
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๐		๑๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-		-	
- นอกเขตเมือง					
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%		๑๐๐%	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.		ไตรมาส ๓	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดเล็กเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	ผลต.				
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐		๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐		๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐		๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐		๐	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)	ผลต.				
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐		๐	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.		ไตรมาส ๓	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	ผลบต.				
๓.๓.๑ การเอนชื่อผู้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐		๑๐	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย) เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	ผลบง.	๖		๖	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.		ไตรมาส ๓	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	ผลต.	๐		๐	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐		๐	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)	ผลต.	๐		๐	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐		๐	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ	ผลบง.	๖		๖	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่
ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.		ไตรมาส ๓	
๓.๔ ระยะเวลาย้ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)	ผบง. ๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%		๑๐๐.๐๐%	
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ต่อกลับ) - เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%		๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)		-		-	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)		๐		๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%		๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)		-		-	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)		๐		๐	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐		๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.		ไตรมาส ๓	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%	๑๐๐%		๑๐๐%	
	ผลบง.	○		○	ไม่มีการจ่ายค่าปรับ
		○		○	ไม่มีการจ่ายค่าปรับ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.		ไตรมาส ๓	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ชม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครั้ง)	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐๐%		๑๐๐.๐๐%	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ผลป. ผลบต.	๐ ๐		๐ ๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.		ไตรมาส ๓	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ทุกราย					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๘,๘๙๔		๘,๘๙๔	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๘,๘๙๔		๘,๘๙๔	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๘,๗๐๒		๘,๗๐๒	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๘,๗๐๒		๘,๗๐๒	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐๐%		๑๐๐.๐๐%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ผบง.	-		-	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน กรกฎาคม ๒๕๖๓

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ก.ค.		ไตรมาส ๓	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%		๑๐๐.๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ผลบต.	๐		๐	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า					
- เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๐		๐	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที	ผลบต.	๐		๐	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า					
- เกินกว่า ๑๐ นาที		๐.๐๐		๐.๐๐	

ศูนย์ต้นทุน: H303201030, เลขที่ใบสำคัญจ่าย: ผบง-0036, เบิกโดย: อรรธรณ โชคพิพัฒน์นันต์

ลำดับ	รหัสบัญชี	ชื่อบัญชี	ปีงบประมาณ	งบที่ได้รับ	เบิกจ่ายไปแล้ว	เบิกจ่ายงวดนี้	คงเหลือ
1	52021020	ค่ารักษา-ครอบครัวพนาง	2563	133,000.00	136,970.40	400.00	-4,370.40
รวมเบิก						400.00	บาท

บันทึกข้อมูลโดย : 501085 - อรรรณ โชคพิพัฒน์นันต์