



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ท่าใหม่ ถึง กบล.(ก๒)
เลขที่ ก.๒ ทม.(บต.) ๘๗๖ /๒๕๖๔ วันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการ ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔

เรียน อก.บล.(ก.๒)

ตามหนังสือที่ ก.๒ กบล.(บธ.)๕๘๗/๒๕๖๐ ลว.๑๕ ม.ค. ๒๕๖๐ ขอให้แต่ละ กฟฟ. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ม.ค. ๒๕๖๔ 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 ๑ เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบธ.กบล.(ก๒.) ดำเนินการต่อไป

(นายธรรมา เสียมรัฐ)
ผจก.กฟส.ท่าใหม่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท่าใหม่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1.มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2. แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานที่ไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)		ได้มาตรฐาน 20.9-23.1 เควี	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ท่าใหม่	6	นางสาวพิมพ์ลักษณ์ นิธิเมธวี	4/2/64	22.2	399	3	✓	
2	ท่าใหม่	3	องค์การบริหารส่วนตำบลตะกาดเจ้า	4/2/64	22.1	401	3	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ประจำเดือน มกราคม 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท่าใหม่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1.มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3.แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟพ.1-3	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 342 - 418 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กฟส.อ.ท่าใหม่	นางสาวแสงเดือน ปิยะรัตน์ ระยะห่างจากหม้อแปลง 150 ม.	4/2/64	380	✓	
2	กฟส.อ.ท่าใหม่	นายประสิทธิ์ อภิชีวงศ์นุชิต ระยะห่างจากหม้อแปลง 200.0 ม.	4/2/64	385	✓	
3	กฟส.อ.ท่าใหม่	นางกรรณิการ์ เล้าปิยะรัตน์ ระยะห่างจากหม้อแปลง 175 ม.	4/2/64	382	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. ประจำปีเดือน มกราคม 2564

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท่าใหม่

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

ลำดับที่	ชื่อ กพฟ.1-3	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (เมตร))	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 220 -240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กพส.อ.ท่าใหม่	นางเอก โกศลศิริ ระยะห่างจากหม้อแปลง 130 ม.	4/2/64	230	✓	
2	กพส.อ.ท่าใหม่	นางสาวผณิต ขำศรี ระยะห่างจากหม้อแปลง 200.0 ม.	4/2/64	229	✓	
3	กพส.อ.ท่าใหม่	นางพรรณตรี คำหาแก้ว ระยะห่างจากหม้อแปลง 283 ม.	4/2/64	228	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.		ไตรมาส ๑	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่ หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา ที่แจ้งไว้ (งาน)	๑๐๐% ผลป. ๑๐๐% ผลป.	๑๐๐% ๑๐๐%		๑๐๐% ๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.		ไตรมาส ๑	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ไฟฟ้าใน เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้ง หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	๑๐๐% ผกป.	๑๐๐%		๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.		ไตรมาส ๑	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์) ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส - เขตเมือง ภายใน ๒ วันทำการ (ราย) เกิน ๒ วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน ๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๕ วันทำการ (ราย)	สบต. ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%			๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐% ๑๐๐%	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.		ไตรมาส ๑	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	ผลบต.				
- 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)	ผลบต.				
๓.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควี	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐		๐	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่
ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.		ไตรมาส ๑	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย)	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	ผลปด.	๐		๐	
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)		๑๗		๑๗	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๓๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๓๐ วันทำการ (ราย)	ผบง.	๘		๘	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.		ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
	ผลบต.	๐		๐	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
	ผลบต.	๐		๐	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ใช้ฟายกเล็กการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕%	๑๐๐%		๑๐๐%	
	ผลบง.	๖		๖	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.		ไตรมาส ๑	
๓.๔ ระยะเวลากลับไฟคืนกลับ กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า (นับถึจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน)					
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ตอกลับ)	ผบง.				
- 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 มกราคม ๒๕๖๔

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.		ไตรมาส ๑	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%	๑๐๐%		๑๐๐%	
	ผลบง.	○		○	ไม่มีการจ่ายค่าปรับ
		○		○	ไม่มีการจ่ายค่าปรับ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.		ไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐๐%		๑๐๐.๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครั้ง) - จ่ายไฟคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครั้ง)	ผลป.	๐		๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐๐%		๑๐๐.๐๐%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง) - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)	ผลป.	๐		๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.		ไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง					
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%		๑๐๐%	
ทุกราย					
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๙,๑๒๗		๙,๑๒๗	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๙,๑๒๗		๙,๑๒๗	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%		๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๘,๗๖๑		๘,๗๖๑	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๘,๗๖๑		๘,๗๖๑	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐๐%		๑๐๐.๐๐%	
ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕					
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ผบง.	-		-	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน มกราคม ๒๕๖๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.		ไตรมาส ๑	
๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%		๑๐๐.๐๐%	
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)	ผบต.	๐		๐	
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		๐		๐	
- เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)		๑๐๐%		๑๐๐%	
๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐	ไม่น้อยกว่า ๙๐%				
- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า	ผบต.	๐		๐	
- ภายใน ๑๐ นาที					
- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า		๐.๐๐		๐.๐๐	
- เกินกว่า ๑๐ นาที					