



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ท่าใหม่ ถึง กบล.(ก๒)
เลขที่ ก.๒ ทม.(บต.) ๓๓๓/๒๕๖๔ วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการ ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

เรียน อก.บล.(ก.๒)

ตามหนังสือที่ ก.๒ กบล.(บธ.)๕๘๗/๒๕๖๐ ลว.๑๕ ม.ค. ๒๕๖๐ ขอให้แต่ละ กฟฟ. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน มี.ค. ๒๕๖๔ นั้น

กฟส.อ.ท่าใหม่ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ตามเอกสารแนบท้าย จำนวน ๑๕ แผ่น ทั้งนี้ ได้นำส่งข้อมูลในเบื้องต้น ทาง <ftp://๑๗๒.๒๔.๕.๑๑/SBS> โฟลเดอร์ ๖๔ รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ⇒ รายงานมาตรฐานการให้บริการ กฟส.อ.ท่าใหม่ ไตรมาสที่ ๑ เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๔

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบธ.กบล.(ก๒.) ดำเนินการต่อไป

(นายณัฐพงษ์ ขวัญเมือง)

หม.บต.ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.ท่าใหม่

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท่าใหม่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1.มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2. แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

ลำดับที่	สถานีไฟฟ้า	วงจร	สถานที่วัดแรงดัน (ชื่อสถานที่, หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง, ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.)	วัน เดือน ปี เวลา	ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส		ตำแหน่ง	ค่าแรงดัน ที่คำนวณได้	ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย	
					ที่สถานีฯ (เควี)	ที่ต้นหม้อแปลง ด้านแรงต่ำ (โวลต์)		ที่คำนวณได้ ด้านแรงสูง (เควี)	ได้มาตรฐาน	ไม่ได้มาตรฐาน
1	ท่าใหม่	6	นางสาวพิมพ์ลักษณ์ นิธิเมธาวี	1/4/64	22.1	400	3	22	✓	
2	ท่าใหม่	3	ร.ร.วัดบุญญาวาสวิหาร	1/4/64	22.0	401	3	22	✓	

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1.มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3.แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟผ.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.	1/4/64	385	✓	
2	กฟส.อ.ท่าใหม่	นายวันชาติ ภูมิภักดิ์ ระยะห่างจากหม้อแปลง 203.5 ม.	1/4/64	382	✓	
3	กฟส.อ.ท่าใหม่	นางสาวภัทราภา อัมพันธ์ทอง ระยะห่างจากหม้อแปลง 531 ม.	1/4/64	391	✓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟผ. ประจำปีใหม่

உருத் துருத் துருத்

๓. มาตรฐานการให้บริการไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)^๓

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า ๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ KVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งดับไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (งาน)	 					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมเกินตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย) - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)	ผลป.					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟล.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค	ไตรมาส ๑	
๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	ผบต.					
๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)						
๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส						
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%		๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๑๑	๑๕	๑๑	๓๗	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		-	-		-	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๕๕	๔๔	๓๔	๑๓๖	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		-	-			
		๕๕.๐๐	๔๔.๐๐	๓๔.๐๐	๑๓๖.๐๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๑.๒ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส	ผลบต.					
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐		๐	
เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)	ผลบต.					
๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควี.เอ	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟล.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค	ไตรมาส ๑	
๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	ผบด.	๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓ วันทำการ (ราย เกิน ๓ วันทำการ (ราย	๑๐๐% ผบง.	๑๐๐% ๘	๑๐๐% ๙	๑๐๐% ๒๖	๑๐๐% ๔๓	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค	ไตรมาส ๑	
๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	๑๐๐% ผบต.	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	๑๐๐% ผบต.	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย)		๐	๐	๐	๐	
๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้ยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	๙๕% ผบง.	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ		๘	๘	๘	๒๗	
- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติตามเงื่อนไขขอคืน)						
๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก (ตอกลับ)	ผบง.					
- เขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
เกิน ๑ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
- นอกเขตเมือง	๑๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)	-	-	-	-	-	
เกิน ๓ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	
เกิน ๒ วันทำการ (ราย)	๐	๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

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

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค	ไตรมาส ๑	
๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย) เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย)	๘๕%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	ไม่มี การจ่ายค่าปรับ
	ผลบง.	○	○	○	○	ไม่มี การจ่ายค่าปรับ
		○	○	○	○	ไม่มี การจ่ายค่าปรับ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า ๙๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ชม. (ครึ่ง)	ผลป.	๐	๐	๐	๐	
- จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ชม. (ครึ่ง)		๐	๐	๐	๐	
๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
ลายลักษณ์อักษร)	ผลบ.					
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)		๐	๐	๐	๐	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการงาน	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	ไตรมาส ๑	
๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง						
๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน ทุกราย	ไม่น้อยกว่า ๙๘%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๙,๑๒๗	๙,๑๗๑	๙,๒๐๕	๒๗,๕๐๓	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)		๙,๑๒๗	๙,๑๗๑	๙,๒๐๕	๒๗,๕๐๓	
๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	๑๐๐%	
- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)		๘,๗๖๑	๘,๗๗๖	๘,๗๘๗	๒๖,๓๒๔	
- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)		๘,๗๖๑	๘,๗๗๖	๘,๗๘๗	๒๖,๓๒๔	
๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕	ไม่น้อยกว่า ๙๕%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	๑๐๐.๐๐%	
- จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	ผบง.	-	-	-	-	
- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)		-	-	-	-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่
ประจำเดือน มีนาคม ๒๕๖๔

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

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