



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ท่าใหม่ ถึง กบล.(ก๒)
เลขที่ ก.2 ทม.(บต.) /2564 วันที่ พฤศจิกายน ๒๕๖4
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการ ประจำเดือน ตุลาคม 2564

เรียน อก.บล.(ก.2)

ตามหนังสือที่ ก.2 กบล.(บธ.)587/2560 ลว.15 ม.ค. 2560 ขอให้แต่ละ กฟฟ. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ต.ค. 2564 นั้น

กฟส.อ.ท่าใหม่ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ตามเอกสารแนบท้าย จำนวน 15 แผ่น ทั้งนี้ได้นำส่งข้อมูลในเบื้องต้น ทาง <ftp://172.24.5.11/SBS> โฟลเดอร์ 64 รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ
⇒

รายงานมาตรฐานการให้บริการ กฟส.อ.ท่าใหม่ ไตรมาสที่ 4 เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 256

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบธ.กบล.(ก2.) ดำเนินการต่อไป

(นายธรรมา เสียมรัฐ)
ผจก.กฟส.ท่าใหม่

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ประจำปี ๒๕๖๔

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำนาจเก่าใหม่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1.มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3.แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

ลำดับที่	ชื่อ กฟภ.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	นางสาวภัทราภา อัมพันทอง ระยะห่างจากหม้อแปลง 531 ม.	5/10/2021	380	P	
2	กฟส.อ.ท่าใหม่	นายวันชาติ ภูมิภักดิ์ ระยะห่างจากหม้อแปลง 203.5 ม.	5/10/2021	385	P	
3	กฟส.อ.ท่าใหม่	นายบุญเลิศ สามสี ระยะห่างจากหม้อแปลง 131.6 ม.	5/10/2021	384	P	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ประจำปีเดือน พฤศจิกายน 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)) นายพอน สิทธิโชค ระยะห่างจากหม้อแปลง 105 ม. นายประหลู แสงวัฒนา ระยะห่างจากหม้อแปลง 115 ม. นางเกตุ โภคศิริ ระยะห่างจากหม้อแปลง 130 ม.	วัน เดือน ปี เวลา ที่วัดแรงดันฯ	ค่าเฉลี่ยแรงดัน ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส (โวลต์)	ผลการวัดแรงดัน	
					ได้มาตรฐาน 220 -240 โวลต์	ไม่ได้มาตรฐาน
1	กพส.อ.ท่าใหม่		5/10/2021	232	P	
2	กพส.อ.ท่าใหม่		5/10/2021	228	P	
3	กพส.อ.ท่าใหม่		5/10/2021	229	P	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟผ. (ใหม่)

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าได้รับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.		ไตรมาส 4	
3.1 คุณภาพไฟฟ้า 3.1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน การแจ้งตัดไฟ - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย) - แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)	100% ผลป.	100%		100%	
การปฏิบัติงาน - ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) - ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (งาน)	100% ผลป.	100.00%		100.00%	
		0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกักับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.		ไตรมาส4	
3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว	ผบต.				
3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)					
3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส	100%	100.00%		100.00%	
- เขตเมือง		6		6	
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		-		-	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)					
- นอกเขตเมือง	100%	100.00%		100.00%	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)		25		25	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)		-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ ฟผ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.		ไตรมาส4	
3.2.1.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส - เขตเมือง ภายใน 2 วันทำการ (ราย) เกิน 2 วันทำการ (ราย) - นอกเขตเมือง ภายใน 5 วันทำการ (ราย) เกิน 5 วันทำการ (ราย)	ผลบ.				
	100%	100%		100%	
		0		0	
		0		0	
	100%	100%		100%	
3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี) 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ (ราย) เกิน 35 วันทำการ (ราย)	ผลบ.				
	100%	100%		100%	
		0		0	
		0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกักับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.		ไตรมาส4	
3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ (ราย) เกิน 55 วันทำการ (ราย)	100%	100%		100%	
3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ ร้องเรียน	สบต.	0		0	
3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน หลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	100%		100%	
ภายใน 15 วันทำการ (ราย) เกิน 15 วันทำการ (ราย)		13		13	
3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	100%	-		-	
ภายใน 3 วันทำการ (ราย) เกิน 3 วันทำการ (ราย)	ผบง.	100%		100%	
		8		8	
		-		-	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.		ไตรมาส4	
3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ	100%	100%		100%	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)	ผลบ.	0		0	
- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)		0		0	
3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	100%	100%		100%	
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า	ผลบ.	0		0	
ภายใน 5 วันทำการ (ราย)					
- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า		0		0	
เกิน 5 วันทำการ (ราย)					
3.3.5 การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟยกเลิกการขอใช้ไฟฟ้า)	95%	100%		100%	
- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ	ผลบ.	11		11	
- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ					

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.		ไตรมาส4	
3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน)	ผบง.				
3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ต่อกลับ)	100%	100.00%		100.00%	
- เขตเมือง					
ภายใน 1 วันทำการ (ราย)		-		-	
เกิน 1 วันทำการ (ราย)		0		0	
- นอกเขตเมือง					
ภายใน 3 วันทำการ (ราย)	100%	100.00%		100.00%	
เกิน 3 วันทำการ (ราย)		-		-	
3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่	100%				
ภายใน 2 วันทำการ (ราย)		100%		100%	
เกิน 2 วันทำการ (ราย)		0		0	
		0		0	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกักับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. (Guaranteed Standards of Performance)³

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.		ไตรมาส4	
3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด ภายใน 10 วันทำการ (ราย) เกิน 10 วันทำการ (ราย)	85%	100%		100%	
	ผลบง.	0		0	ไม่มีการจ่ายค่าปรับ
		0		0	ไม่มีการจ่ายค่าปรับ

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่
ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน				ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.			ไตรมาส 4	
2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน	ไม่น้อยกว่า 90%	100.00%			100.00%	
- สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 4 ชม. (ครึ่ง)		0			0	
- จ่ายไฟฟ้าเกินกว่า 4 ชม. (ครึ่ง)		0.00			0.00	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า		0			0	
2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)	ไม่น้อยกว่า 95%	100.00%			100.00%	
- สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 4 เดือน (เรื่อง)	ผลป.	0			0	
- แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)		0			0	
		0.00			0.00	

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.ฯ.ท่าใหม่

ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

งาน/โครงการ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			ปัญหาอุปสรรค
		ต.ค.		ไตรมาส 4	
2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 100 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง) - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง)	100% ผลบต.	100.00% 0 0		100.00% 0 0	
2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน 10 นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 นาที - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า 10 นาที	ไม่น้อยกว่า 90% ผลบต.	100% 0 0.00		100% 0 0.00	