



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

บันทึก

จาก กฟส.อ.ท่าใหม่ ถึง กบล.ก.๒  
เลขที่ ก.๒ ทม.(บต.) ๕๔๗/๒๕๕๙ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๕๙  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙  
อ้างถึง  
สิ่งที่แนบมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟภ.ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙

เรียน กก.บล.ก.๒

กฟส.อ.ท่าใหม่ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟภ. ด้านเทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและบริการทั่วไปประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้แล้วด้วย จำนวน ๗ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายรังสิต วัชรกุลธรไทย)

หม.กป. ปฏิบัติงานแทน ผจก.กฟส.อ.ท่าใหม่

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร.๐๓๙-๔๓๓-๕๐๗

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน....กฟส.อ.ท่าใหม่....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙

**ด้านการตลาด**

**แผนงานหลัก** พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

**แผนงานย่อย** ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

**เป้าหมายในการดำเนินงาน** ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                       | เป้าหมาย               | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|--------------|
| ๑. ด้านการจดหน่วย แจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า                                                |                        |                |              |
| 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 ๑ ราย)                        | ร้อยละ ๑๐๐ %           | ๑๐๐ %          |              |
| (๒.) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน                           | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ % | ๑๐๐ %          |              |
| ๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า                                              |                        |                |              |
| <b>กรณีเป็นสายลักษณะอักษร</b>                                                     |                        |                |              |
| (๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ (มี ๑ ราย)                        | ร้อยละ ๑๐๐ %           | ๑๐๐ %          |              |
| (๒.) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง | ร้อยละ ๑๐๐ %           | ๑๐๐ %          |              |
| <b>กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)</b>                                              |                        |                |              |
| ๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                      | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ % | -              |              |

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

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

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | เป้าหมาย                                                                                                                                                                                                | ผลการดำเนินงาน                                                                        | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>๔. ด้านระยะเวลาการให้บริการ</p> <p>๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)</p> <p>(๑.) ระบบแรงดันต่ำ</p> <p>๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)</p> <p>- เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ (๑๕ ราย)</p> <p>- เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๒๖ ราย)</p> <p>๑.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓-เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)</p> <p>- เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ ( - ราย)</p> <p>- เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ ( - ราย)</p> <p>๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข</p> <p>(๑.) กรณีการโอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (๖ ราย)</p> <p>(๒.) กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ (๖ ราย)</p> <p>(๓.) กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ ( - ราย)</p> | <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> | <p>๑๐๐ %</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>---</p> <p>---</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>----</p> |              |



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

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน....กฟสอ.ท่าใหม่....ประจำปีเดือน เมษายน ๒๕๕๙

ด้านการไฟฟ้า

## แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย) แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

[illegible]

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

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน.....กฟส.ท่าใหม่.....ประจำเดือน เมษายน ๒๕๕๙

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒๐ โวลท์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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





การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

## บันทึก

จาก กฟส.อ.ท่าใหม่ ถึง กบล.ก.๒  
เลขที่ ก.๒ ทม.(บต.) ๖๙๗/๒๕๕๙ วันที่ ๕ มิถุนายน ๒๕๕๙  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๕๙  
อ้างถึง  
สิ่งที่แนบมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่ ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๕๙

เรียน อก.บล.ก.๒

กฟส.อ.ท่าใหม่ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่ ด้านเทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและบริการทั่วไปประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้แล้วด้วย จำนวน ๗ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายณรงค์เรศ สุเรือง)  
ผจก.กฟส.อ.ท่าใหม่

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน....กฟส.อ.ท่าใหม่....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๕๙

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานวิชาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟข. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                       | เป้าหมาย               | ผลการดำเนินงาน | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|--------------|
| ๑. ด้านการจัดหน่วย แจกจ่ายค่าไฟฟ้า                                                |                        |                |              |
| 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 ๑ ราย)                        | ร้อยละ ๑๐๐ %           | ๑๐๐ %          |              |
| (๒.) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน                          | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ % | ๑๐๐ %          |              |
| ๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า                                              |                        |                |              |
| <b>กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร</b>                                                     |                        |                |              |
| (๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ (มี ๑ ราย)                        | ร้อยละ ๑๐๐ %           | ๑๐๐ %          |              |
| (๒.) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง | ร้อยละ ๑๐๐ %           | ๑๐๐ %          |              |
| <b>กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)</b>                                              |                        |                |              |
| ๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                      | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ % | -              |              |



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



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน....กฟส.อ.ท่าใหม่....ประจำเดือน พฤษภาคม 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 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>๔. ด้านระยะเวลาการให้บริการ</p> <p>๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)</p> <p>(๑.) ระบบแรงดันต่ำ</p> <p>๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)</p> <p>- เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ ( ๑๘ ราย)</p> <p>- เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๒๒ ราย)</p> <p>๑.๒ ผู้ใช้ไฟขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)</p> <p>- เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ ( - ราย)</p> <p>- เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ ( - ราย)</p> <p>๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข</p> <p>(๑.) กรณีการโอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (๓ ราย)</p> <p>(๒.) กรณีการยักยัดหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ ( ๓ ราย)</p> <p>(๓.) กรณีการยักยัดเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ ( - ราย)</p> | <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> | <p>๑๐๐ %</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>---</p> <p>---</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>----</p> |              |

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

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๑๑๕ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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

ไม่มี



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

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๒๒ เควี.

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า<br>ฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือหม้อ<br>แปลง,ระยะห่างจากสถานี ) (กม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง ๓ เฟส |                              | ตำแหน่ง<br>Tap<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง(เควี) | ผลการวัดแรงดัน                  |                   |
|----------|-----------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
|          |                 |      |                                                                                      |                                      | ที่สถานี<br>(เควี)                 | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ |                            |                                              | ได้มาตรฐาน<br>๒๐.๙-๒๓.๑<br>เควี | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
|          |                 |      |                                                                                      |                                      |                                    |                              |                            |                                              |                                 |                   |

ไม่มี

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน.....กฟส.ท่าใหม่.....ประจำเดือน พฤษภาคม ๒๕๕๙

ด้านการไฟฟ้า

แผนงานหลัก ควบคุมระบบไฟฟ้า

แผนงานย่อย ๓. งานรักษาระดับ มาตรฐานคุณภาพบริการในด้านมาตรฐานทางเทคนิค (Technical standard)

- มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)  
แรงดันไฟฟ้าในระบบ ๓๘๐ โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินงาน ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

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

ไม่มี



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

## บันทึก

จาก กฟส.อ.ท่าใหม่ ถึง กบล.ก.๒  
เลขที่ ก.๒ ทม.(บต.) ๗๑๑ /๒๕๕๙ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๕๙  
เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟผ. ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๙  
อ้างถึง  
สิ่งที่แนบมาด้วย รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟผ.ประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๙

เรียน อก.บล.ก.๒

กฟส.อ.ท่าใหม่ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟผ. ด้านเทคนิคการบริการผู้ใช้ไฟฟ้าและบริการทั่วไปประจำเดือน มิถุนายน ๒๕๕๙ ซึ่งได้แนบมากับบันทึกฉบับนี้แล้วด้วย จำนวน ๗ แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายณรงค์เรศ สุเรือง)  
ผจก.กฟส.อ.ท่าใหม่



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการปี ๒๕๕๙ (ส่วนภูมิภาค)  
ของหน่วยงาน....กฟส.ท่าใหม่....ประจำเดือน มิถุนายน 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 แจกจ่ายค่าไฟฟ้า                                                |                        |                |              |
| 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 ๑ ราย)                        | ร้อยละ ๑๐๐ %           | ๑๐๐ %          |              |
| (๒.) สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน                          | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ % | ๑๐๐ %          |              |
| ๒.๒ การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า                                                 |                        |                |              |
| <b>กรณีเป็นลายลักษณ์อักษร</b>                                                     |                        |                |              |
| (๑.) ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟ ภายใน ๕ วันทำการ (มี - ราย)                        | ร้อยละ ๑๐๐ %           | ๑๐๐ %          |              |
| (๒.) สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เขียนมา ภายใน ๓๐ วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง | ร้อยละ ๑๐๐ %           | ๑๐๐ %          |              |
| <b>กรณีทางโทรศัพท์ (Call Center)</b>                                              |                        |                |              |
| ๒.๓ สามารถตอบชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที                                      | ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐ % | -              |              |

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



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

ด้านการตลาด

แผนงานหลัก พัฒนาระบบบริการผู้ใช้ไฟ

แผนงานย่อย ๒. แผนงานรักษาการให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

๒.๑ งานประกันคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

เป้าหมายในการดำเนินงาน ทุก กฟช. ผ่านเกณฑ์ประเมินผลด้านการประกันคุณภาพการให้บริการ (Guaranteed Standards of Performance)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | เป้าหมาย                                                                                                                                                                                                                    | ผลการดำเนินงาน                                                                        | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>๔. ด้านระยะเวลาการให้บริการ</p> <p>๔.๑ ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้วไม่ต้องดำเนินการสายนอก(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)</p> <p>(๑.) ระบบแรงดันต่ำ</p> <p>๑.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส (ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)</p> <p>- เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ ( ๑๒ ราย)</p> <p>- เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ (๒๐ ราย)</p> <p>๑.๒ ผู้ใช้ไฟขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมแปร์ ๓ เฟส ขึ้นไป (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ)</p> <p>- เขตเมืองติดตั้งภายใน ๒ วันทำการ ( - ราย)</p> <p>- เขตชนบทติดตั้งภายใน ๕ วันทำการ ( - ราย)</p> <p>๔.๒ ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข</p> <p>(๑.) กรณีการโอน - เปลี่ยนชื่อพันธบัตรการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (๑๐ ราย)</p> <p>(๒.) กรณีการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ๒๐ วันทำการ ( ๑๐ ราย)</p> <p>(๓.) กรณีการจ่ายคืนเงินค่าบริการ ภายใน ๒๕ วันทำการ ( - ราย)</p> | <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> <p>ร้อยละ ๑๐๐ %</p> | <p>๑๐๐ %</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>---</p> <p>---</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>๑๐๐ %</p> <p>----</p> |              |