



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ท่าใหม่ ถึง กบล.(ก๒)  
เลขที่ ก.๒ ทม.(บต.) ๖๖๕๐ /๒๕๖๑ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๑  
เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการ ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรียน อก.บล.(ก.๒)

ตามหนังสือที่ ก.๒ กบล.(บธ.)๕๘๗/๒๕๖๐ ลว.๑๕ ม.ค. ๒๕๖๐ ขอให้แต่ละ กฟฟ. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ก.ย. ๒๕๖๑ นั้น

กฟส.อ.ท่าใหม่ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ตามเอกสารแนบท้าย จำนวน ๑๕ แผ่น ทั้งนี้ ได้นำส่งข้อมูลในเบื้องต้น ทาง ftp://๑๗๒.๒๔.๕.๑๑/SBS โฟลเดอร์ ๖๐ รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ⇒ รายงานมาตรฐานการให้บริการ กฟส.อ.ท่าใหม่ ไตรมาสที่ ๒ เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบธ.กบล.(ก๒.) ดำเนินการต่อไป

(นายรังสิต วัชรกุลธรไทย)

ผจก.กฟส.ท่าใหม่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1.มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.2. แรงดันไฟฟ้าในระบบ 22 เควี (ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย)

| ลำดับที่ | สถานีไฟฟ้า | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง,<br>ระยะห่างจากสถานีฯ (กม.) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                      | ตำแหน่ง<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง (เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |               |
|----------|------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|---------------|
|          |            |      |                                                                                      |                                       | ที่สถานีฯ<br>(เควี)                | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ (โวลต์) |                     |                                               | ได้มาตรฐาน<br>20.9-23.1 เควี      | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | ท่าใหม่    | 3    | ธนาคารกสิกรไทย สาขาท่าใหม่<br>โรงเรียนอเนกวิทยา                                      | 04/12/61                              | 22.2                               | 405                                  | 3                   | 21.5                                          | ✓                                 |               |
| 2        | ท่าใหม่    | 1    |                                                                                      | 04/12/61                              | 22.2                               | 403                                  | 3                   | 21.8                                          | ✓                                 |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ประจำปี 2561  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำนาจท่าใหม่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1.มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3.แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ. 1-3 | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่, หมายเลขเสาหรือมิเตอร์, ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน                |               |
|----------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------|---------------|
|          |               |                                                                                     |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>342 - 418 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.อ.ท่าใหม่ | นายชวลี ประมวล ระยะห่างจากหม้อแปลง 320.0 ม.                                         | 04/12/61                              | 369                                               | ✓                             |               |
| 2        | กฟส.อ.ท่าใหม่ | นางจันทิมา คระนันท์ ระยะห่างจากหม้อแปลง 130.0 ม.                                    | 04/12/61                              | 375                                               | ✓                             |               |
| 3        | กฟส.อ.ท่าใหม่ | นายวันชาติ ภูมิภักดิ์ ระยะห่างจากหม้อแปลง 210.0 ม.                                  | 04/12/61                              | 380                                               | ✓                             |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟผ. ประจำปีเดือน พฤศจิกายน 2561

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำนาจท่าใหม่

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟผ.1-3 | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่,หมายเลขเสาหรือมิเตอร์,ระยะห่างจากหม้อแปลง (เมตร) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดันฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>(โวลต์) | ผลการวัดแรงดัน               |               |
|----------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------------------|---------------|
|          |              |                                                                                     |                                       |                                                   | ได้มาตรฐาน<br>220 -240 โวลต์ | ไม่ได้มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.ท่าใหม่  | นายพอน สิทธิโชค ระยะห่างจากหม้อแปลง 105.0 ม.                                        | 04/12/61                              | 223                                               | ✓                            |               |
| 2        | กฟส.ท่าใหม่  | นายสอาด ไทยตรง ระยะห่างจากหม้อแปลง 140.0 ม.                                         | 04/12/61                              | 229                                               | ✓                            |               |
| 3        | กฟส.ท่าใหม่  | นางประนอม รอบรู้ ระยะห่างจากหม้อแปลง 110.0 ม.                                       | 04/12/61                              | 221                                               | ✓                            |               |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                  | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| <b>๓.๑ คุณภาพไฟฟ้า</b><br>๓.๑.๑ การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตาม<br>แผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่<br>หม้อแปลงรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งตัดไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย) | ๑๐๐%<br><br>ผลป. | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| <b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (งาน)                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%<br><br>ผลป. | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าร่วมกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ ฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                             |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๑.๒ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                     | ผลป.     |                |      |      |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                      |          |                |      |      |          |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟส. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                     | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                 |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว | ผบต.     |                |      |      |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                             |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมีเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                      |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | ๑๓             | ๑๑   |      | ๒๔       |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -    |      | -        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                          |          | ๒๓             | ๓๕   |      | ๕๘       |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          | -              | -    |      | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้ซื้อไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                         |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒.๑.๒ ผู้ซื้อไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส<br>- เขตเมือง<br>ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๒ วันทำการ (ราย)<br>- นอกเขตเมือง<br>ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ผลต.     |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                         |          | ๑              | ๐    |      | ๑        |              |
|                                                                                                                                                                                                         |          | ๐              | ๐    |      | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๒.๒ ระบบแรงดันสูง(๒๒/๓๓ เควี)<br>๓.๒.๒.๑ หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน ๒๕๐ เควีเอ<br>ภายใน ๓๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓๕ วันทำการ (ราย)                                                                    | ผลต.     |                |      |      |          |              |
|                                                                                                                                                                                                         | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                         |          | ๑              | ๐    |      | ๑        |              |
|                                                                                                                                                                                                         |          | ๐              | ๐    |      | ๐        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของทส.อ.ท่าใหม่  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ ทส.อ. (Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                            |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒.๒ หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า ๒๕๐ เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน ๒,๐๐๐ เควีเอ<br>ภายใน ๕๕ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๕๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                   | ผบต.     | ๑              | ๑    |      | ๒        |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                          | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                                                           |          | ๓              | ๕    |      | ๘        |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                      | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                             | ผบง.     | ๙              | ๑๘   |      | ๒๗       |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                              | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                          |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๓.๓ การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                          | ผบต.     | ๐              | ๐    |      | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | ๐              | ๐    |      | ๐        |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                          | ผบต.     | ๐              | ๐    |      | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | ๐              | ๐    |      | ๐        |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีผู้ใช้พยางเล็ก การขอใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                        | ๙๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                          | ผบง.     | ๐              | ๐    |      | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | ๐              | ๐    |      | ๐        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่  
ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                  | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|------|----------|--------------|
|                                                                                                              |          | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๔ ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระหนี้และปฏิบัติ ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |      |          |              |
| ๓.๔.๑ ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ต่อกลับ)                                                                              | ผบง.     |                |         |      |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                   | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐% |      | ๑๐๐.๐๐%  |              |
| ภายใน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | ๑              | -       |      | ๑        |              |
| เกิน ๑ วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | ๐              | ๐       |      | ๐        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐% |      | ๑๐๐.๐๐%  |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | -              | -       |      | -        |              |
| เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | ๐              | ๐       |      | ๐        |              |
| ๓.๔.๒ ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                        | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐.๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                       |          | ๐              | ๐       |      | ๐        |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                        |          | ๐              | ๐       |      | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าผู้ซื้อไฟฟ้าของ ฟผ. ( Guaranteed Standards of Performance)<sup>๓</sup>

| งาน/โครงการ                                                                                                                                 | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|---------------------|
|                                                                                                                                             |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |                     |
| ๓.๕ การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่ได้รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด<br>ภายใน ๑๐ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๐ วันทำการ (ราย) | ๘๕%      | ๑๐๐%           | ๑๐๐% |      | ๑๐๐%     |                     |
|                                                                                                                                             | ผบง.     | ๐              | ๐    |      |          | ไม่มีการจ่ายค่าปรับ |
|                                                                                                                                             |          | ๐              | ๐    |      |          | ไม่มีการจ่ายค่าปรับ |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                            | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|------|----------|--------------|
|                                                                                                        |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐% |      | ๑๐๐.๐๐%  |              |
| - สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนภายใน ๔ ช.ม. (ครึ่ง)                                                               | ผลป.            | ๒              | ๗       |      | ๙        |              |
| - จ่ายไฟฟ้าคืนเกินกว่า ๔ ช.ม. (ครึ่ง)                                                                  |                 | ๐              | ๐       |      | ๐        |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐% |      | ๑๐๐.๐๐%  |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                         | ผลบต.           | ๐              | ๐       |      | ๐        | ๐๑/๐๐/๐๐     |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๔ เดือน (เรื่อง)                                            |                 | ๐              | ๐       |      | ๐        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                            |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค. | ไตรมาส ๓ |              |
| <b>๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b><br>๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย) | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐.๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย<br>- อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)<br>- จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                                             | ๑๐๐%            | ๘,๔๑๓          | ๘,๔๔๘   |      | ๑๖,๘๖๑   |              |
|                                                                                                                                                                                            |                 | ๘,๔๑๓          | ๘,๔๔๘   |      | ๑๖,๘๖๑   |              |
|                                                                                                                                                                                            |                 | ๑๐๐%           | ๑๐๐.๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                            |                 | ๘,๔๔๗          | ๘,๔๕๘   |      | ๑๖,๙๐๕   |              |
|                                                                                                                                                                                            |                 | ๘,๔๔๗          | ๘,๔๕๘   |      | ๑๖,๙๐๕   |              |
| <b>๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b><br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕                                                                                                                    | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐% |      | ๑๐๐.๐๐%  |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)<br>- จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                                                                                                | ผบง.            | -              | -       |      | -        |              |



รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน พฤศจิกายน ๒๕๖๑

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|------|----------|--------------|
|                                                                                                    |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค. | ไตรมาส ๓ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br>รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br>ร้อยละ ๑๐๐ | ๑๐๐%            | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐% |      | ๑๐๐.๐๐%  |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                       | ผลบต.           | ๐              | ๐       |      | ๐        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)                                          |                 | ๐              | ๐       |      | ๐        |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br>(Call Center) ภายใน ๑๐ นาที<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐   | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐.๐๐% |      | ๑๐๐%     |              |
| - สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน ๑๐ นาที                                                    | ผลบต.           | ๐              | ๐       |      | ๐        |              |
| - ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า ๑๐ นาที                                                       |                 | ๐.๐๐           | ๐.๐๐    |      | ๐.๐๐     |              |