



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

จาก กฟส.อ.ท่าใหม่

เลขที่ ก.๒ ทม.(บต.) ๖๕ /๒๕๖๓

เรื่อง นำส่งรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานบริการ ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

ถึง กบล.(ก๒)

วันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๓

เรียน อก.บล.(ก.๒)

ตามหนังสือที่ ก.๒ กบล.(บธ.)๕๘๗/๒๕๖๐ ลว.๑๕ ม.ค. ๒๕๖๐ ขอให้แต่ละ กฟพ. รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ประจำเดือน ธ.ค. ๒๕๖๒ นั้น

กฟส.อ.ท่าใหม่ ขอนำส่งรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าว ตามเอกสารแนบท้าย จำนวน ๑๕ แผ่น ทั้งนี้ ได้นำส่งข้อมูลในเบื้องต้น ทาง ftp://๑๗๒.๒๔.๕.๑๑/SBS โฟลเดอร์ ๖๒ รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการ ⇒ รายงานมาตรฐานการให้บริการ กฟส.อ.ท่าใหม่ ไตรมาสที่ ๔ เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและโปรดแจ้ง ผบธ.กบล.(ก๒.) ดำเนินการต่อไป

(นายธันวา เสียมรัฐ)

ผจก.กฟส.อ.ท่าใหม่

แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

โทร. ๐๓๙-๔๓๓-๕๐๖

การไฟฟ้าอำเภอท่าใหม่

ลงชื่อ.....เวลา.....

วันที่ ๙ มกราคม ๖๓

- 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>Tap<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    | โรงเรียนท่าใหม่พุทธสวัสดิ์ราษฎร์บুদ্ধ อ.ท่าใหม่                                      | 2/1/63                                | 22.1                               | 385                                  | 3                          | 22                                            | ✓                                 |               |
| 2        | ท่าใหม่    | 3    | บ.ไทยประกันชีวิต                                                                     | 2/1/63                                | 22.0                               | 382                                  | 3                          | 21.8                                          | ✓                                 |               |

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท่าใหม่

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

1.1.มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

1.1.3.แรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟพ.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 | นายทวี ศานติวรพงษ์ ระยะห่างจากหม้อแปลง 100.0 ม.                                  | 2/1/63                                | 385                                               | ✓ |                               |               |
| 2        | กฟส.อ.ท่าใหม่ | นายสงคราม พานิชัตตรา ระยะห่างจากหม้อแปลง 100 ม.                                  | 2/1/63                                | 388                                               | ✓ |                               |               |
| 3        | กฟส.อ.ท่าใหม่ | นางวิมลพันธ์ บุญหยง ระยะห่างจากหม้อแปลง 290 ม.                                   | 2/1/63                                | 380                                               | ✓ |                               |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ของ กฟภ. ประจำปี 2562

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอท่าใหม่

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

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ.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.อ.ท่าใหม่ | นายศิริ บุญศรี ระยะห่างจากหม้อแปลง 140 ม.                                           | 2/1/63                                | 230                                               | ✓                            |               |
| 2        | กฟส.อ.ท่าใหม่ | นางฉันทนา รุ่งเรือง ระยะห่างจากหม้อแปลง 150 ม.                                      | 2/1/63                                | 225                                               | ✓                            |               |
| 3        | กฟส.อ.ท่าใหม่ | นายพนม ผดุงตระกูล ระยะห่างจากหม้อแปลง 242.5 ม.                                      | 2/1/63                                | 222                                               | ✓                            |               |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่  
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br>- แจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า น้อยกว่า ๓ วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลา<br>ที่แจ้งไว้ (งาน) | ๑๐๐%<br><br>ผลป. | ๑๐๐%<br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br>๑๐๐% | ๑๐๐%<br><br>๑๐๐% |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่  
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 สำหรับผู้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ ๓๐๐ kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                  | ผลป.     |                |      |      |          |              |
| - แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน ๒๔ ชม. (ราย)                                                                                                   |          |                |      |      |          |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่  
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

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

| งาน/โครงการ                                                                                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |      |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                  |          | ต.ค.           | พ.ย. | ธ.ค. | ไตรมาส ๔ |              |
| ๓.๒ ระยะเวลาที่ผู้ซื้อไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ซื้อใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว | ผบต.     |                |      |      |          |              |
| ๓.๒.๑ ระบบแรงดันต่ำ (๓๘๐/๒๓๐ โวลต์)                                                                                                              |          |                |      |      |          |              |
| ๓.๒.๑.๑ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน ๓๐ แอมป์ ๓ เฟส                                                                               | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                       |          | ๗              | ๕    | ๒๕   | ๓๗       |              |
| ภายใน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           |          |                |      |      |          |              |
| เกิน ๒ วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          |                |      |      |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                    |          |                |      |      |          |              |
| ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                           | ๑๐๐%     | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                                                                                                            |          | ๔๑             | ๔๑   | ๓๑   | ๑๑๓      |              |
|                                                                                                                                                  |          | -              | -    | -    | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ 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 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 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% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                                                          | ๑๐๐%     | 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% | ๑๐๐%     |              |
|                                                                                                                                                                                                          |          | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่  
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( 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% | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓ ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                       | ผบต.     | ๐              | ๐    | ๐    | ๐        |              |
| ๓.๓.๑ การโอนชื่อผู้ไฟฟ้าและการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                              | ๑๐๐%     | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ภายใน ๑๕ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๑๕ วันทำการ (ราย)                                                                           |          | ๕              | ๗    | ๑    | ๑๗       |              |
| ๓.๓.๒ การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า                                                                                       | ๑๐๐%     | -              | ๑๐๐% | ๑๐๐% | -        |              |
| ภายใน ๓ วันทำการ (ราย)<br>เกิน ๓ วันทำการ (ราย)                                                                             | ผบง.     | ๑๒             | ๑๖   | ๕    | ๓๗       |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่  
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

๓. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าประกันกับผู้ไฟฟ้าของ กฟส. ( 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 และไฟฟ้ากระแสพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน ๕ วันทำการ (ราย)                                              | ๑๐๐%<br>ผบต. | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓.๔ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๕ วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน ๕ วันทำการ (ราย) | ๑๐๐%<br>ผบต. | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |
| ๓.๓.๕ การจ่ายคืนเงินค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้เพิกเลิกการใช้ไฟฟ้า)<br>- ดำเนินการภายใน ๒๕ วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน ๒๕ วันทำการ                                                                        | ๙๕%<br>ผบง.  | ๑๐๐%           | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐%     |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่  
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่  
ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

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

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

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                              | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                          |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๑ สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ ๙๐ หลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับการแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐% | ๑๐๐.๐๐% | ๑๐๐.๐๐%  |              |
| ๒.๒ สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้าได้ร้อยละ ๙๕ ภายใน ๔ เดือน(ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร)    | ผลป.            | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
|                                                                                                          | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๐              | ๐       | ๐       | ๑๐๐.๐๐%  |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน ๔ เดือน (เรื่อง)                                            | ผลป.            | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
|                                                                                                          | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของกฟส.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                      | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                  |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๓ การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง                                  |                 |                |         |         |          |              |
| ๒.๓.๑ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย            | ไม่น้อยกว่า ๙๘% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | ๘,๖๑๐          | ๘,๖๕๑   | ๘,๖๓๒   | ๒๕,๘๙๓   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)                         |                 | ๘,๖๑๐          | ๘,๖๕๑   | ๘,๖๓๒   | ๒๕,๘๙๓   |              |
| ๒.๓.๒ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย             | ๑๐๐%            | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)                      |                 | ๘,๕๒๕          | ๘,๕๓๐   | ๘,๕๕๕   | ๒๕,๖๑๐   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)                          |                 | ๘,๕๒๕          | ๘,๕๓๐   | ๘,๕๕๕   | ๒๕,๖๑๐   |              |
| ๒.๔ จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน<br>ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๕ | ไม่น้อยกว่า ๙๕% | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐% | ๑๐๐.๐๐% | ๑๐๐.๐๐%  |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)                | ผบง.            | -              | -       | -       | -        |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                           |                 | -              | -       | -       | -        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของฟล.อ.ท่าใหม่

ประจำเดือน ธันวาคม ๒๕๖๒

๒. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                 | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                             |                 | ต.ค.           | พ.ย.    | ธ.ค.    | ไตรมาส ๔ |              |
| ๒.๕ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้รับคำร้อง ภายใน ๓๐ วันทำการ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐                                                                                  | ๑๐๐%            | ๑๐๐.๐๐%        | ๑๐๐.๐๐% | ๑๐๐.๐๐% | ๑๐๐.๐๐%  |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๓๐ วันทำการ (เรื่อง)</li> </ul> | ผลบต.           | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
| ๒.๖ ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ (Call Center) ภายใน ๑๐ นาที ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๙๐                                                                                  | ไม่น้อยกว่า ๙๐% | ๑๐๐%           | ๑๐๐%    | ๑๐๐%    | ๑๐๐%     |              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน ๑๐ นาที</li> <li>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า เกินกว่า ๑๐ นาที</li> </ul>                           | ผลบต.           | ๐              | ๐       | ๐       | ๐        |              |
|                                                                                                                                                                             |                 | ๐.๐๐           | ๐.๐๐    | ๐.๐๐    | ๐.๐๐     |              |