

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตนภูมิ

ประจำเดือน พ.ค. 2562

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.2 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 33 เควี ( ณ จุดใดจุดหนึ่งในระบบจำหน่าย )

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับ<br>ที่ | สถานีไฟฟ้า ฯ | วงจร | สถานที่วัดแรงดัน<br>(ชื่อสถานที่ ,หมายเลขเสา หรือหม้อแปลง<br>ระยะห่างจากสถานีฯ ( กม. ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดันที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส |                                      | ตำแหน่ง<br>TAP<br>หม้อแปลง | ค่าแรงดัน<br>ที่คำนวณได้<br>ด้านแรงสูง (เควี) | ผลการวัดแรงดัน ณ จุดในระบบจำหน่าย |                   |
|--------------|--------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------|
|              |              |      |                                                                                        |                                        | ที่สถานี ฯ<br>( เควี )             | ที่ต้นหม้อแปลง<br>ด้านแรงต่ำ (โวลต์) |                            |                                               | ได้มาตรฐาน<br>31.3 - 34.7 เควี    | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1            | สฟฟ.รัตนภูมิ | 1    | หม้อแปลงรหัส PEA 43-001487 บริเวณ บ.กองอิฐ                                             | 4 พ.ค.62                               | 33.50                              | 390.00                               | 3                          | 33.20                                         | /                                 | -                 |
|              |              |      | ห่างจากต้นหม้อแปลง 200 เมตร ห่างจาก                                                    | XXXX                                   |                                    |                                      |                            |                                               |                                   |                   |
|              |              |      | สฟฟ.รัตนภูมิ 6 กม. หมายเลขผู้ใช้ไฟ 001-003200                                          |                                        |                                    |                                      |                            |                                               |                                   |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. ( ผก.) 45 -

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตนภูมิ

ประจำเดือน พ.ค. 2562

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.3 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 220 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3 | สถานที่วัดแรงดัน ฯ<br>( ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>( โวลต์ ) | ผลการวัดแรงดัน              |                   |
|----------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
|          |                          |                                                                                          |                                        |                                                     | ได้มาตรฐาน<br>200-240 โวลต์ | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.อ.รัตนภูมิ           | บริเวณ บ.กองอิฐ ,PEA 22317574 ,ห่างจากต้นหม้อแปลง                                        | 4 พ.ค.62                               | 220.00                                              | /                           | -                 |
|          |                          | 200 เมตร                                                                                 | XXXX                                   |                                                     |                             |                   |
|          |                          |                                                                                          |                                        |                                                     |                             |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

แบบฟอร์ม วป. ( ผภ.) 45 -05/16

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตนบุรี

ประจำเดือน พ.ค. 2562

มาตรฐานคุณภาพบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานด้านเทคนิคของ กฟภ. ( Technical Standard )

1.4 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า ( จุดที่ซื้อ - ขาย )

พิกัดแรงดันไฟฟ้าในระบบ 380 โวลต์

เป้าหมายในการดำเนินการ ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าโดยรักษาแรงดันไฟฟ้า ณ จุดซื้อขายทุกจุดให้ได้ตามมาตรฐาน

| ลำดับที่ | ชื่อ กฟภ. ชั้น 1 , 2 , 3 | สถานที่วัดแรงดัน ฯ<br>( ชื่อสถานที่ , หมายเลขเสาหรือมิเตอร์ , ระยะห่างจากหม้อแปลง (ม.) ) | วัน เดือน ปี<br>เวลา<br>ที่วัดแรงดัน ฯ | ค่าเฉลี่ยแรงดัน<br>ที่วัดได้ทั้ง 3 เฟส<br>( โวลต์ ) | ผลการวัดแรงดัน              |                   |
|----------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|
|          |                          |                                                                                          |                                        |                                                     | ได้มาตรฐาน<br>342-418 โวลต์ | ไม่ได้<br>มาตรฐาน |
| 1        | กฟส.อ.รัตนบุรี           | บริเวณ บ.กองอิฐ ,PEA 20319584 ,ห่างจากต้นหม้อแปลง                                        | 4 พ.ค.62                               | 380.00                                              | /                           | -                 |
|          |                          | 170 เมตร                                                                                 | XXXX                                   |                                                     |                             |                   |
|          |                          |                                                                                          |                                        |                                                     |                             |                   |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตนภูมิ โทร 16408

| งาน/โครงการงาน                                                                                                | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                               |                 | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standards)                                                              |                 |                |         |         |          |              |
| 2.1 สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 90 หลังจาก<br>ระบบไฟฟ้าขัดข้อง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน  | ไม่น้อยกว่า 90% | 100.00%        | 100.0%  | #VALUE! | 100.00%  |              |
| - สามารถจ่ายไฟคืนภายใน 4 ชม. (ครั้ง)                                                                          |                 | 32             | 54      | xx      | 86       |              |
| - จ่ายไฟคืนเกินกว่า 4 ชม. (ครั้ง)                                                                             |                 | 0              | 0       | xx      | 0        |              |
| 2.2 สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า<br>ได้ร้อยละ 95 ภายใน 4 เดือน(ร้องเรียนเป็น<br>ลายลักษณ์อักษร) | ไม่น้อยกว่า 95% | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| - สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 4 เดือน (เรื่อง)                                             |                 | -              | -       | xx      | #VALUE!  |              |
| - แก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 4 เดือน (เรื่อง)                                                |                 | -              | -       | xx      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตถุมิ โทร 16408

| งาน/โครงการงาน                                        | เป้าหมาย        | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------|-----------------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                       |                 | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| <b>2.3 การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง</b>                |                 |                |         |         |          |              |
| 2.3.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบทอ่านหน่วยทุกเดือน<br>ทุกราย | ไม่น้อยกว่า 98% | 100%           | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 16,955         | 16,965  | xx      | 33,920   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด (ราย)              |                 | 16,955         | 16,965  | xx      | 33,920   |              |
| 2.3.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมืองอ่านหน่วย ทุกเดือน ทุกราย  | 100%            | 100%           | 100%    | #VALUE! | 100%     |              |
| - อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงทุกเดือน (ราย)           |                 | 17,770         | 17,789  | xx      | 35,559   |              |
| - จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองทั้งหมด (ราย)               |                 | 17,770         | 17,789  | xx      | 35,559   |              |
| <b>2.4 จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือน</b>       | ไม่น้อยกว่า 95% | 100.00%        | 100.00% | #VALUE! | 100.00%  |              |
| ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95                                  |                 |                |         |         |          |              |
| - จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)     |                 | 34,725         | 34,754  | xx      | 69,479   |              |
| - จำนวนใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทั้งหมด (ราย)                |                 | 34,725         | 34,754  | xx      | 69,479   |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตนภูมิ โทร 16408

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย         | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----------------|------|---------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                          |                  | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2.5 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้า หลังจากได้<br/>รับคำร้อง ภายใน 30 วันทำการ ไม่น้อยกว่า<br/>ร้อยละ 100</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 30 วันทำการ (เรื่อง)<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 30 วันทำการ (เรื่อง) | ไม่น้อยกว่า 100% | 100%           | 100% | #VALUE! | #VALUE!  | ตามหนังสือเลขที่ กวป.(วบ)<br>527/ 2561 ล.ว. 25 มิ.ย. 61<br>เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานตาม<br>มาตรฐานคุณภาพบริการ รายเดือน<br>ในหัวข้อ Call center ไม่ต้อง<br>รายงานผล เพราะ กวป. ใช้ผลการ<br>ดำเนินงาน จาก กบท. |
| <b>2.6 ตอบข้อร้องเรียนจากผู้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์<br/>(call center) ภายใน 10 นาที<br/>ไม่น้อยกว่า ร้อยละ90</b><br>- สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 10 นาที<br>- ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกินกว่า 10 นาที                             | ไม่น้อยกว่า 90%  |                |      |         |          |                                                                                                                                                                                                                 |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตนภูมิ โทร 16408

| งาน/โครงการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| <b>3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของ กฟภ. ( Guaranteed Standards of Performance)</b><br><b>3.1 คุณภาพไฟฟ้า</b><br>3.1.1 การแจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้าเพื่อปฏิบัติงาน ตามแผน (Planned Outage) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><b>การแจ้งดับไฟ</b><br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า<br>ไม่น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br>- แจ้งขอดับไฟฟ้าง่วงหน้า น้อยกว่า 3 วัน (ราย)<br><b>การปฏิบัติงาน</b><br>- ปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย)<br>- ไม่สามารถปฏิบัติงานทันตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ (ราย) | 100%     | 100%           | 100% | #VALUE! | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          | 1              | 2    | xx      | 3        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          | 0              | 0    | xx      | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100%     | 100%           | 100% | #VALUE! | 100%     |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          | 8              | 2    | xx      | 10       |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |          | 0              | 0    | xx      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตนภูมิ โทร 16408

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                                                         | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3.1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าใน<br>เขตเทศบาลหรือเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้ง<br>หม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 kVA ขึ้นไป<br>ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชม. (ราย)<br><br>- แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เกิน 24 ชม. (ราย) | 100%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #DIV/0!  |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | -              | -       | xx      | 0        |              |
|                                                                                                                                                                                                                                                        |          | -              | -       | xx      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตนภูมิ โทร 16408

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                             | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |      |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                                                            |          | เม.ย.          | พ.ค. | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและ<br>ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน) กรณีมีระบบ<br>จำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว |          |                |      |         |          |              |
| 3.2.1 ระบบแรงดันต่ำ (380/230 โวลต์)                                                                                                                        |          |                |      |         |          |              |
| 3.2.1.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน<br>30 แอมป์ 3 เฟส                                                                                      |          |                |      |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                                                                 | 100%     | 100.00%        | 100% | #VALUE! | 100.00%  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 40             | 31   | xx      | 71       |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | xx      | 0        |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                                                              | 100%     | 100%           | 100% | #VALUE! | 100.0%   |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                     |          | 48             | 24   | xx      | 72       |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                                                                                                      |          | 0              | 0    | xx      | 0        |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตนภูมิ โทร 16408

| งาน/โครงการงาน                                                    | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                   |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ 3 เฟส |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                        | 100%     |                |         |         |          |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                            |          |                |         |         |          |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                             |          |                |         |         |          |              |
| - นอกเขตเมือง                                                     | 100%     |                |         |         |          |              |
| ภายใน 5 วันทำการ (ราย)                                            |          |                |         |         |          |              |
| เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                             |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.2 ระบบแรงดันสูง(22/33 เควี)                                   |          |                |         |         |          |              |
| 3.2.2.1 หม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ                      | 100%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| ภายใน 35 วันทำการ (ราย)                                           |          | -              | -       | xx      | #VALUE!  |              |
| เกิน 35 วันทำการ (ราย)                                            |          | -              | -       | xx      | #VALUE!  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตนภูมิ โทร 16408

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                               |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3.2.2.2 หม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ<br>แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ<br>ภายใน 55 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 55 วันทำการ (ราย) | 100%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| 3.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือ<br>ร้องเรียน                                                                      |          |                |         |         |          |              |
| 3.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและหรือการเปลี่ยน<br>หลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 15 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 15 วันทำการ (ราย)    | 100%     | 100%           | 100%    | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| 3.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 3 วันทำการ (ราย)<br>เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                      | 100%     | 100%           | 100%    | #VALUE! | #VALUE!  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตนภูมิ โทร 16408

| งาน/โครงการงาน                                                                                                                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |                                                                                                                                      |
| 3.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับระดับ<br>แรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- พบผู้ใช้ไฟฟ้า เกิน 5 วันทำการ (ราย)                                                        | 100%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |                                                                                                                                      |
| 3.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่าน<br>เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>ภายใน 5 วันทำการ (ราย)<br>- ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟฟ้า<br>เกิน 5 วันทำการ (ราย) | 100%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |                                                                                                                                      |
| 3.3.5 การจ่ายเงินคืนค่าบริการ (ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ายกเลิก)<br>การขอใช้ไฟฟ้า<br>- ดำเนินการภายใน 25 วันทำการ<br>- ดำเนินการเกิน 25 วันทำการ                                                                           | 95%      | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  | ในกรณีที่ กฟภ. ไม่สามารถดำเนินการขยายเขต<br>ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้ (ไม่ว่าจะกรณีใดๆก็ตาม)<br>จึงจำเป็นต้องจ่ายเงินคืนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตนภูมิ โทร 16408

| งาน/โครงการงาน                                                                                                       | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                                                      |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3.4 ระยะเวลาจ่ายไฟคืนกลับ กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า<br>(นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติ<br>ตามเงื่อนไขครบถ้วน) |          |                |         |         |          |              |
| 3.4.1 ผู้ใช้ไฟรายเล็ก                                                                                                |          |                |         |         |          |              |
| - เขตเมือง                                                                                                           | 100%     | 100%           | 100%    | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| ภายใน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 65             | 92      | xx      | #VALUE!  |              |
| เกิน 1 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | xx      | #VALUE!  |              |
| - นอกเขตเมือง                                                                                                        | 100%     | 100%           | 100%    | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| ภายใน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | 27             | 57      | xx      | #VALUE!  |              |
| เกิน 3 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | 0              | 0       | xx      | #VALUE!  |              |
| 3.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่                                                                                                | 100%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #VALUE!  |              |
| ภายใน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                               |          | -              | -       | xx      | #VALUE!  |              |
| เกิน 2 วันทำการ (ราย)                                                                                                |          | -              | -       | xx      | #VALUE!  |              |

รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอรัตนภูมิ โทร 16408

| งาน/โครงการงาน                                                                      | เป้าหมาย | ผลการดำเนินงาน |         |         |          | ปัญหาอุปสรรค |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|---------|---------|----------|--------------|
|                                                                                     |          | เม.ย.          | พ.ค.    | มิ.ย.   | ไตรมาส 2 |              |
| 3.5 การจ่ายเงินค่าปรับที่จ่ายโดยเช็คหรือเงินสด<br>ตามที่รับประกันในระยะเวลาที่กำหนด | 100%     | #VALUE!        | #VALUE! | #VALUE! | #DIV/0!  |              |
| ภายใน 10 วันทำการ (ราย)                                                             |          | -              | -       | xx      | 0        |              |
| เกิน 10 วันทำการ (ราย)                                                              |          | -              | -       | xx      | 0        |              |